

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI S1  
PENDIDIKAN MATEMATIKA DENGAN METODE SERVQUAL  
(Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika  
UIN Raden Intan Lampung)**



**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
dalam Ilmu Pendidikan Matematika**

**Oleh**

**ATICA PUSPITANINGTYAS  
NPM. 1411050017**

**Jurusan : Pendidikan Matematika**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1439H / 2018M**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI S1  
PENDIDIKAN MATEMATIKA DENGAN METODE SERVQUAL  
(Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika  
UIN Raden Intan Lampung)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
dalam Ilmu Pendidikan Matematika**



**Jurusan : Pendidikan Matematika**

**Pembimbing 1 : Dr. R. Masykur, M.Pd**

**Pembimbing 2 : Siska Andriani, S.Si., M.Pd**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1439H / 2018M**

## ABSTRAK

Perguruan tinggi termasuk salah satu dari lembaga penyedia jasa pendidikan, yang mana harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat menghadapi persaingan internasional antar lembaga pendidikan. Dalam hal ini program studi pendidikan matematika UIN Raden Intan Lampung dituntut untuk mampu memberikan mutu pendidikan yang berkualitas dengan berupaya meningkatkan layanan pendidikannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu evaluasi dari hasil proses membandingkan antara pelayanan yang telah diterima konsumen dengan pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pada program studi pendidikan matematika, didapatkan beberapa keluhan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang kurang baik, diantaranya berupa sarana ataupun prasarana. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dengan metode *servqual*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan keseluruhan sampel berjumlah 91 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *proportionate stratified random sampling* dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis pengolahan data dilakukan dengan metode *servqual* dan *Importance Performance Analysis*, metode *servqual* ini digunakan untuk menganalisis sumber masalah kualitas dan cara-cara memperbaiki kualitas jasa, sedangkan metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menentukan faktor kinerja yang dianggap penting sehingga dapat digunakan sebagai saran perbaikan untuk jurusan pendidikan matematika.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa belum puas terhadap pelayanan yang telah diterimanya, hal ini ditunjukkan dari adanya nilai *gap* negatif (-) atau  $< 0$ . Diperoleh dua nilai *gap* terendah yaitu sebesar -2,167 pada pelayanan OB jurusan yang tidak ramah dan -1,833 pada fasilitas LCD di setiap ruang perkuliahan. Sedangkan pada analisis IPA terdapat 7 layanan yang termasuk dalam prioritas utama yaitu kehadiran tepat waktu, keamanan, keramahan, penataan ruang kuliah, fasilitas AC, Fasilitas LCD, dan fasilitas Tempat ibadah.

**Kata kunci:** Persepsi, Kualitas Pelayanan, *Servqual*





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame, Bandar Lampung Telp. (0721) 703260**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI SI PENDIDIKAN MATEMATIKA DENGAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung)**

**Nama : Atica Puspitaningtyas**

**NPM : 1411050017**

**Jurusan : Pendidikan Matematika**

**Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan**

**MENYETUJUI**

**Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Dr. Ruhban Masykur, M.Pd**

**NIP. 196604021995031001**

**Pembimbing II**

**Siska Andriani, M.Pd**

**NIP. 199808092015032004**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Pendidikan Matematika**

**Dr. Nanang Supriadi, M.Sc**

**NIP. 197911282005011005**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

*Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN MATEMATIKA DENGAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung)** disusun oleh: **ATICA PUSPITANINGTYAS, NPM. 1411050017,** Jurusan **Pendidikan Matematika** telah diujikan pada sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada hari/tanggal: **Selasa/26 Maret 2019,** pada pukul **13.00 s.d 15.00** di ruang sidang.

**TIM MUNAQASYAH**

**Ketua**

**: Dr. Hj. Meriyati, M.Pd**

**Sekretaris**

**: Suherman, M.Pd**

**Penguji Utama**

**: Netriwati, M.Pd**

**Penguji Pendamping I**

**: Dr. Ruhban Masykur, M.Pd**

**Penguji Pendamping II**

**: Siska Andriani, M.Pd**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

**Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd**

**NIP. 19560810 198703 1 001**



## MOTTO

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Artinya: *"Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya."* (Q.S Al-Isra': 36)



## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT serta tak lupa shalawat beriring salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW, penulis persembahkan karya tulis ini sebagai tanda bukti cinta kasih dan rasa terimakasihku yang tulus kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak Suparlan dan Ibu Haryati yang sangat aku cintai dan aku sayangi, terimakasih yang tulus ku ucapkan atas segala kasih sayang, pengorbanan, dukungan, nasehat, dan motivasi yang selalu beliau berikan untukku serta do'a yang selalu mengiringi disetiap langkahku dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Adik-adikku tercinta Erlin Puja Swastika dan Nur Fadillah Sagita A yang selalu mendukung, memberikan do'anya, dan keceriaan, serta membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh keluargaku tersayang Kakek, Nenek, Pakde, Bude, Om, Tante, dan Sepupu-sepupuku yang telah memberikan keceriaan, motivasi, membantu penulis baik moril maupun materil, dan tak lupa memberikan do'anya kepada penulis.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Atica Puspitaningtyas, dilahirkan di kota Bandar Lampung pada tanggal 14 Maret 1997 yang merupakan puteri pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Suparlan dan Ibu Haryati.

Pendidikan penulis berawal dari taman kanak-kanak (TK) pada tahun 2001-2002 di TK Widia Karya, kemudian pada tahun 2002-2008 penulis melanjutkan pendidikan di SDN 3 Sawah Berebes, pada tahun 2008-2011 penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 24 Bandar Lampung, aktif di beberapa kegiatan Ekstrakurikuler sekolah diantaranya seni tari tradisional dan pramuka. Pada tahun 2011-2014 penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 12 Bandar Lampung, penulis juga aktif kegiatan Ekstrakurikuler sekolah yaitu seni tari tradisional. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi negeri di Lampung yaitu UIN Raden Intan Lampung Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada program studi Pendidikan Matematika melalui jalur SPAN-PTAIN dan telah terselesaikan pada tahun 2018.

Bandar Lampung, Desember 2018  
Penulis,

Atica Puspitaningtyas



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya-Nya berupa ilmu pengetahuan dan kesahatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Program Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung)". Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan pengikutnya dan semoga kita mendapatkan syafaatnya kelak di akhir. Aamiin.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) di program studi Pendidikan Matematika, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam bidang ilmu pendidikan.

Penulis menyadari terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenanka penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.

2. Dr. Nanang Supriadi, M.Sc selaku Ketua Jurusan Program Studi Pendidikan Matematika.
3. Dr. R. Masykur, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis.
4. Siska Andriani, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan saran dan masukan kepada penulis.
5. Para Dosen, Teknisi dan Staf Jurusan Pendidikan Matematika yang senantiasa memberi ilmu pengetahuan, pengalaman dan bantuannya selama ini sehingga dapat terselesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan mahasiswa jurusan Pendidikan Matematika angkatan 2014, khususnya kelas A.
7. Sahabat-sahabatku tercinta Intan, Agna, Deka, Anjun, Bella, Meme, Eka, Lia dan Dewi Wah, terimakasih telah bersedia memberikan tempat dan mendengarkan keluh kesah perjalanan penulis, serta yang tak pernah lelah memberikan motivasi dan bantuannya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman kelompok KKN 189, Nisa, Rani, Eli, Vika, Resa, Ririn, Bang Amat, Bang Alex, dan Syukron.
9. Teman-teman kelompok PPL 95, Lia, Dian S, Dian R, Awi, Ayu, Nanik, Gustia, Halimah, Muri, Nadia R, Nadia F, Nanda, Murni, Rofah, Muri, Ara, Beni, Tio, Yasin, dan Fery.
10. Semua pihak yang terkait yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan serta dukungannya.



Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka kritik dan saran akan penulis terima dengan segenap hati demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak serta dapat menjadi amal ibadah yang diterima disisi-Nya. Amin.

Bandar Lampung, Desember 2018  
Penulis,

**Atica Puspitaningtyas**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	13

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Jasa atau layanan	
1. Definisi Jasa .....	14
2. Karakteristik Jasa .....	16
3. Karakteristik Jasa Lembaga Pendidikan .....	17
B. Kualitas Jasa	
1. Definisi Kualitas Jasa .....	18
2. Kualitas Jasa Dalam Pandangan Islam .....	20
3. Dimensi Kualitas Jasa .....	23
C. Kepuasan Pelanggan	
1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	27
2. Objek Pengukuran .....	30
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	31
D. Metode SERVQUAL	
1. Pengertian Metode SERVQUAL .....	33



2. Pengukuran SERVQUAL .....	39
E. Penelitian Yang Relevan .....	41
F. Kerangka Pemikiran .....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	45
B. Jenis dan Sifat Penelitian .....	45
C. Sumber Data .....	46
D. Populasi dan Sampel .....	47
E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
F. Skala Pengukuran.....	53
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	
1 Uji validitas.....	54
2 Uji reliabilitas .....	55
3 Analisis SERVQUAL.....	56
4 <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	55
H. Alur Penelitian .....	61

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	62
B. Uji Instrumen Penelitian	
1 Uji Validitas .....	62
2 Uji Reliabilitas.....	66
C. Karakteristik Responden	
1 Tahun Angkatan .....	66
2 Jenis Kelamin .....	68
3 Deskripsi Tanggapan Responden .....	69
D. Analisis SERVQUAL	
1 Perhitungan Skor SERVQUAL Per-Item Pernyataan.....	72
2 Perhitungan Skor SERVQUAL Per-Dimensi .....	73
3 Perhitungan Tunggal Skor SERVQUAL .....	74
E. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	75
1 Analisis IPA Berdasarkan Tahun Angkatan 2014/2015 .....	84
2 Analisis IPA Berdasarkan Tahun Angkatan 2015/2016 .....	87
3 Analisis IPA Berdasarkan Tahun Angkatan 2016/2017 .....	89
4 Analisis IPA Berdasarkan Tahun Angkatan 2017/2018 .....	92
F. Pembahasan.....	94

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>99</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>100</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penerimaan Mahasiswa Pendidikan Matematika Tahun 2014-2017 .....	4
Tabel 1.2 Keluhan mahasiswa terhadap pelayanan di program studi pendidikan matematika .....	6
Tabel 3.1 Populasi Mahasiswa Pendidikan Matematika Tahun 2014-2017 .....	47
Tabel 3.2 Skor Persepsi Mahasiswa.....	52
Tabel 3.3 Skor Harapan Mahasiswa.....	52
Tabel 4.1 Uji Validitas Data Persepsi .....	64
Tabel 4.2 Uji Validitas Data Harapan .....	65
Tabel 4.3 Tahun Angkatan Responden .....	67
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden .....	68
Tabel 4.5 Persentase Jawaban Persepsi Responden .....	69
Tabel 4.6 Persentase Jawaban Harapan Responden.....	69
Tabel 4.7 Persentase Jawaban Persepsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.8 Persentase Jawaban Harapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Tabel 4.9 Skor <i>Sevqual</i> Per-Item Pernyataan.....	72
Tabel 4.10 Skor <i>Sevqual</i> Per-Item Dimensi .....	73
Tabel 4.11 Skor <i>Sevqual</i> Keseluruhan .....	74
Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian Serta Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Harapan Responden .....	78
Tabel 4.13 Jumlah Item Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV .....	80
Tabel 4.14 Tingkat Kesesuaian Serta Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Harapan Responden Pada Tiap Dimensi .....	81
Tabel 4.15 Jumlah Dimensi Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV .....	83
Tabel 4.16 Jumlah Item Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV Berdasarkan Tahun Angkatan 2014/2015.....	85

Tabel 4.17 Jumlah Item Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV Berdasarkan Tahun Angkatan 2015/2016.....	88
Tabel 4.18 Jumlah Item Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV Berdasarkan Tahun Angkatan 2016/2017.....	90
Tabel 4.19 Jumlah Item Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV Berdasarkan Tahun Angkatan 2017/2018.....	93
Tabel 4.20 Jumlah Item Layanan Jurusan Tiap Angkatan.....	97



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	36
Gambar 2.2 kerangka pemikiran.....	44
Gambar 3.1 Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	59
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	61
Gambar 4.1 Persentase Tahun Angkatan Responden .....	67
Gambar 4.2 Persentase Jenis Kelamin Responden .....	68
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Item- Item Layanan.....	79
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Layanan .....	82
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Item- Item Layanan Angkatan 2014/2015 .....	84
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Layanan Angkatan 2014/2015.....	86
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Item- Item Layanan Angkatan 2015/2016.....	87
Gambar 4.8 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Layanan Angkatan 2015/2016.....	89
Gambar 4.9 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Item- Item Layanan Angkatan 2016/2017 .....	90
Gambar 4.10 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Layanan Angkatan 2016/2017.....	91
Gambar 4.11 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Item- Item Layanan Angkatan 2017/2018.....	92
Gambar 4.12 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Layanan Angkatan 2017/2018.....	93



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Uji Coba Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Uji Coba Penelitian
- Lampiran 3 Uji Validitas Instrumen Data Persepsi
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas Instrumen Data Persepsi
- Lampiran 5 Perhitungan Manual Uji Validitas Data Persepsi
- Lampiran 6 Perhitungan Manual Uji Reliabilitas Data Persepsi
- Lampiran 7 Uji Validitas Instrumen Data Harapan
- Lampiran 8 Uji Reliabilitas Instrumen Data Harapan
- Lampiran 9 Perhitungan Manual Uji Validitas Data Harapan
- Lampiran 10 Perhitungan Manual Uji Reliabilitas Data Harapan
- Lampiran 11 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 13 Data Hasil Penelitian Persepsi Mahasiswa
- Lampiran 14 Data Hasil Penelitian Harapan Mahasiswa
- Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 16 Pengesahan Seminar Proposal
- Lampiran 17 Lembar Keterangan Validasi
- Lampiran 18 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 19 Kartu Kendali Bimbingan Skripsi
- Lampiran 20 Surat Keterangan Hasil *Similarity* Turnitin
- Lampiran 21 Surat Keterangan Koreksi Skripsi Oleh Teman Sejawat
- Lampiran 22 Surat Keterangan *Accepted* Jurnal

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi masa kini sangatlah pesat, sehingga mengakibatkan timbulnya perubahan diberbagai bidang khususnya bidang pendidikan. Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai pembawa perubahan dan pencerahan hidup lebih baik.<sup>1</sup> Sedangkan pendidikan itu sendiri adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik dapat mengembangkan potensi dirinya.<sup>2</sup>

Mayoritas masyarakat sekarang berkeinginan untuk maju dan berkembang menjadi yang lebih baik, karena pada dasarnya manusia adalah makhluk yang dinamis dan bercita-cita untuk meraih kehidupan yang sejahtera dan bahagia, oleh karena itu semakin tinggi cita-cita manusia maka semakin menuntut kepada peningkatan mutu pendidikan sebagai sarana mencapai cita-

---

<sup>1</sup> Ana Hidayati, Achmad Fudholi, dan Sumarni Sumarni, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif Di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta," *Pharmaciana* 4, no. 1 (2014): 60.

<sup>2</sup> Hasbullah, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013): 4.

cita tersebut.<sup>3</sup> Selain itu pendidikan menjadi salah satu modal penting untuk memajukan suatu bangsa karena kesejahteraan dan kemajuan sebuah bangsa dapat dilihat dari tingkat pendidikannya.<sup>4</sup> Oleh sebab itu kebutuhan masyarakat akan adanya pendidikan sangatlah meningkat terutama dalam pendidikan formal di perguruan tinggi. Kebutuhan akan pendidikan ini mengakibatkan masyarakat sekarang lebih selektif dalam menentukan perguruan tinggi mana yang akan ditempuhnya, pada umumnya masyarakat menentukan perguruan tinggi mana yang akan dipilihnya sesuai dengan kualitas pelayanan pendidikan yang telah diberikan kepada seseorang sebelumnya.

Sebagaimana faktanya tidak dapat dihindari banyaknya perguruan tinggi dengan program studi sejenis baik didalam maupun diluar negeri yang berstatus negeri maupun swasta mengakibatkan persaingan yang kompetitif antar lembaga pendidikan. Program studi pendidikan idealnya menghasilkan lulusan yang mampu bersaing dan menjawab tantangan zaman.<sup>5</sup> Oleh karena itu, agar dapat memenuhi keinginan masyarakat tersebut program studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung dituntut untuk mampu memberikan mutu pendidikan yang berkualitas dengan berupaya meningkatkan jasa atau layanan pendidikannya sehingga terciptanya kepuasan mahasiswa, walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa kebutuhan dan

---

<sup>3</sup> Fuad Ihsan, *Dasar-Dasar Kependidikan* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013): 3.

<sup>4</sup> Elma Purnama Aini, Ruhban Masykur, dan Komarudin Komarudin, "Handout Matematika berbantuan Etnomatematika Berbasis Budaya Lokal," *Desimal: Jurnal Matematika* 1, no. 1 (29 Januari 2018): 74.

<sup>5</sup> Nirva Diana, "Evaluasi Manajemen Mutu Internal Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Dengan Metode Malcolm Baldrige Criteria for Education," *Tadris: Jurnal Keguruan Dan Ilmu Tarbiyah* 2, no. 2 (16 Desember 2017): 111.



keinginan setiap individu beraneka ragam dan tingkat kepuasannya tidaklah sama.

Sesuai dengan hal tersebut Islam juga telah mengajarkan umatnya untuk menyampaikan sesuatu dengan cara yang sopan santun, lemah lembut, ramah, serta tidak kasar. Dalam hal ini seorang staf atau dosen juga hendaknya memberikan pelayanan dan jasa kepada mahasiswa dengan cara yang sama, sesuai dengan telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Thaha ayat 44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Artinya: *"Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut."*<sup>6</sup>

Dalam rangka meningkatkan mutu dan relevansi jasa yang diberikan, lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia pada umumnya melakukan berbagai upaya yang berkesinambungan dan sangat bermakna, mulai dari pembaruan infrastruktur, pembaharuan kurikulum, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran, peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan, serta melakukan jejaring kerja (*networking*) dengan lembaga pendidikan lain atau industri.<sup>7</sup> Pemerintah melakukan akreditasi pada setiap jenjang pendidikan untuk menentukan kelayakan program

---

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2010): 314.

<sup>7</sup> Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Mananeke, dan Hendra N. Tawas, "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 4 (2015): 423.

dan/atau satuan pendidikan.<sup>8</sup> Dalam hal ini terutama pada jenjang perguruan tinggi atau biasa disebut dengan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini difasilitasi BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi perguruan tinggi negeri dan swasta di Indonesia.<sup>9</sup>

**Tabel 1.1**  
**Data Penerimaan Mahasiswa Pendidikan Matematika Tahun 2014-2017**

Tahun	Jumlah Mahasiswa yang diterima
2014/2015	253
2015/2016	211
2016/2017	313
2017/2018	246

*Sumber: Dokumentasi Akademik Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung*

Sebagaimana terlihat dalam tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa yang diterima di program studi pendidikan matematika dari tahun 2014 sampai tahun 2017. Pada tabel 1.1 dijelaskan bahwa penerimaan mahasiswa pada tahun 2015/2016 dan 2017/2018 mengalami penurunan jumlah mahasiswa yang diterima, penerimaan mahasiswa pada tahun 2015/2016 sebanyak 221 sedangkan pada tahun sebelumnya sebanyak 253

---

<sup>8</sup> Suryosubroto, *Beberapa Aspek Dasar-Dasar Kependidikan* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010): 287.

<sup>9</sup> Lenny Marlina, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang," *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2016): 146.

mahasiswa dan tahun 2017/2018 sebanyak 246 sedangkan pada tahun sebelumnya sebanyak 313 mahasiswa. Menurut Dr. Syamsuri Ali, M.Ag perbedaan jumlah mahasiswa yang telah diterima sebagai mahasiswa pendidikan matematika ini dikarenakan pada saat seleksi penerimaan mahasiswa yang melalui 3 jalur seleksi yaitu jalur SPAN-PTKIN, UM-PTKIN, dan UM-Lokal calon mahasiswa yang telah lulus pada tahap seleksi tersebut terdapat diantaranya beberapa dari calon mahasiswa yang tidak melakukan registrasi atau pembayaran UKT. Hal ini lah yang menyebabkan jumlah mahasiswa tiap tahunnya berbeda-beda atau tidak sesuai dengan kuota penerimaan yang telah disediakan.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.<sup>10</sup> Mahasiswa merupakan bagian terpenting dari adanya perguruan tinggi, dalam penelitian ini kepuasan mahasiswa merupakan prioritas utama di program studi pendidikan matematika. Untuk dapat menghasilkan pendidikan yang bermutu perlu adanya evaluasi dalam meningkatkan atau memperbaiki kinerja pendidikan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan dilingkungan jurusan pendidikan matematika dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara terhadap 20 mahasiswa yang dibagi dalam empat semester yaitu semester satu, tiga, lima dan tujuh, ternyata masih terdapat

---

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2011): 172.



berbagai alasan keluhan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya seperti dalam memberikan perkuliahan kehadiran dosen kurang tepat waktu, teknik mengajar dosen yang masih menggunakan metode konvensional dan kurangnya umpan balik terhadap mahasiswa, ruang kelas yang panas karena AC tidak menyala dan ada beberapa ruang kelas yang belum menggunakan AC, proses pembelajaran yang membutuhkan LCD namun disetiap ruang kelas belum memiliki LCD, fasilitas toilet yang jarang tersedia air, fasilitas lahan parkir jurusan yang sempit sehingga kendaraan tidak tertata rapi, dan kurangnya keamanan disekitar lingkungan kampus terutama adanya mahasiswa yang kehilangan helm, selain itu dalam hasil wawancara yang telah dilakukan terdapat pula keluhan tentang OB jurusan pendidikan matematika yang tidak ramah sehingga hal ini mengakibatkan ketidaknyamanan pada mahasiswa.

**Tabel 1.2**  
**Keluhan mahasiswa terhadap pelayanan di program studi pendidikan matematika**

No.	Pernyataan tentang ketidakpuasan mahasiswa	Jumlah mahasiswa
1.	Dalam memberikan perkuliahan kehadiran dosen kurang tepat waktu.	12
2.	Teknik mengajar dosen yang masih menggunakan metode konvensional.	14
3.	Kondisi ruang kuliah yang panas karena tidak berfungsinya AC	18
4.	Perlunya LCD disetiap ruang kelas.	20
5.	Fasilitas tempat parkir yang tidak rapi.	17
6.	Tidak adanya jaminan keamanan dilingkungan jurusan pendidikan matematika.	12
7.	Fasilitas toilet yang jarang tersedianya air.	14

*Sumber: Hasil studi pendahuluan diprogram studi pendidikan matematika UIN Raden Intan Lampung.*

Sebagaimana dilihat pada tabel 1.2 dari ke 20 mahasiswa semuanya mengeluhkan tentang perlunya LCD di setiap ruang kelas, adanya keluhan mahasiswa tersebut menandakan terdapat ketidakpuasan pada proses pelayanan yang telah diberikan, oleh karena itu sangatlah diperlukannya evaluasi untuk memperbaiki proses pelayanan pendidikan. Evaluasi adalah perbuatan pertimbangan berdasarkan seperangkat kriteria yang disepakati dan dapat dipertanggungjawabkan.<sup>11</sup> Evaluasi pula merupakan suatu kegiatan pemilihan, pengumpulan, analisis, dan penyajian informasi yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan,<sup>12</sup> Dalam hal ini evaluasi dilakukan guna memperbaiki kinerja dosen, proses pembelajaran, pelayanan karyawan terhadap mahasiswa, serta sarana dan prasarana atau dengan kata lain pada sistem akademik dan non akademik yang terdapat di jurusan pendidikan matematika sehingga dapat memberikan kinerja yang maksimal dan sebaik mungkin agar terciptanya pendidikan yang berkualitas. Pada penelitian ini juga digunakan google formulir untuk sistem penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online*.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan yaitu dengan metode *service quality* (SERVQUAL). Metode *service quality* ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami

---

<sup>11</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011): 93.

<sup>12</sup> Siska Andriani, "Evaluasi CSE-UCLA Pada Studi Proses Pembelajaran Matematika," *Al-Jabar : Jurnal Pendidikan Matematika* 6, no. 2 (18 Desember 2015): 169.

cara-cara memperbaiki kualitas jasa.<sup>13</sup> Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik). Evaluasi jasa menggunakan metode *servqual* mencakup hitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi.<sup>14</sup> Ekspektasi atau harapan pelanggan berasal dari pengalaman pembelian masa lalu, nasihat teman dan rekan, serta informasi dan janji pemasar dan pesaing.<sup>15</sup>

Sebagaimana dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Haryadi Sarjono dan Natalia hasil pada penelitian tersebut diketahui tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa secara keseluruhan belum memuaskan, dengan hasil gap cukup besar pihak universitas perlu memberikan perhatian khusus pada dimensi yang memiliki gap tertinggi yaitu reliabilitas, tangible, dan responsiveness, namun tetap memperhatikan dimensi lainnya.<sup>16</sup>

Penelitian yang telah dilakukan oleh Zera N. Imawan dan Bun Sucento hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan konsumen pengguna kartu kredit *everyday card* Bank Mandiri adalah kurang puas, konsumen

---

<sup>13</sup> Tjiptono dan Chandra, *Op. Cit.*: 216.

<sup>14</sup> Sesar Triwibowo, Hendang Setyo Rukmi, dan Ambar Harsono, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)," *REKA INTEGRA* 2, no. 1 (2014): 15.

<sup>15</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13 ed., 1 vol. (Jakarta: Erlangga, 2009): 139.

<sup>16</sup> Haryadi Sarjono dan Natalia Natalia, "Servqual dalam Pelayanan Kelas pada Laboratorium Manajemen," *Binus Business Review* 5, no. 1 (30 Mei 2014): 415.



memberikan tanggapan yang baik pada kartu kredit *everyday card* Bank Mandiri, namun konsumen masih mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan pada indikator yang tingkat pelaksanaannya masih kurang memuaskan.<sup>17</sup>

Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh Areeba Imtiaz Hussain dan Samreen Lodhi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memainkan peran penting di bank komersil karachi Pakistan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, lima dimensi kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana empati memiliki peran yang sangat penting.<sup>18</sup>

Penelitian yang telah dilakukan oleh Kai Chieh Hu dan Mei Chieh Huang berdasarkan data yang dikumpulkan dari pelanggan ACT di Bandara Internasional Taoyuan di Taiwan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki statistik pada loyalitas, dan kualitas layanan, kemampuan inovasi dan citra perusahaan masing-masing memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.<sup>19</sup>

Penelitian yang telah dilakukan oleh Mehdi Ghasemi, Ali Kazemi, dan Ali Nasr Esfahani hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kesenjangan di semua dimensi, kesenjangan terdapat dimiliki oleh tanggung jawab sosial

---

<sup>17</sup> Zera N. Imawan dan Bun Sucento, "Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta," *Journal of Business Strategy and Execution* 1, no. 2 (30 Juni 2009): 399.

<sup>18</sup> Areeba Imtiaz Hussain dan Samreen Lodhi, "The Impact of Service Quality and Its Dimensions on Customer Satisfaction: A Case of Commercial Banking Sector of Karachi," *The International Journal of Business & Management* 3, no. 11 (30 November 2015): 1.

<sup>19</sup> Kai Chieh Hu dan Mei Chieh Huang, "Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal," *International Journal of Operation Research* 8, no. 4 (2011): 44.

dan terdapat unsur manusia dengan sebuah perbedaan singkat setelahnya. Skor gap terbesar terdapat pada pemberian layanan yang tidak relevan, dimana mahasiswa berfikir bahwasannya harga layanan tidak sesuai dengan pemberian layanan, hal ini menunjukkan mereka tidak puas terhadap layanan tersebut.<sup>20</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Diprogram Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode *Servqual*".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Terdapat fasilitas-fasilitas yang belum memadai di jurusan pendidikan matematika.
2. Terdapat beberapa keluhan tentang pelayanan yang telah diberikan oleh program studi pendidikan matematika.
3. Perlunya evaluasi guna memperbaiki kualitas pelayanan pendidikan.

---

<sup>20</sup> Mehdi Ghasemi, Ali Kazemi, dan Ali Nasr Esfahani, "Investigating and Evaluation of Service Quality Gaps by Revised Servqual Model (Case Study: The M.A Students of Azad University of Najaf Abad)," *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business* 3, no. 9 (Januari 2012): 1406.

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang yang telah menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian, maka penelitian ini dibatasi oleh hal-hal berikut:

1. Objek penelitian adalah mahasiswa program studi pendidikan matematika UIN Raden Intan Lampung.
2. Metode penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada mahasiswa program studi pendidikan matematika UIN Raden Intan Lampung yang terdiri dari beberapa pernyataan yang telah disusun berdasarkan metode *service quality* yang terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dengan menggunakan metode *servqual*?

### E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dengan menggunakan metode *servqual*.

## **F. Manfaat Penelitian**

Sejalan dengan tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari berbagai pihak terkait antara lain:

### **1. Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan gambaran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan mahasiswa. Khususnya program studi pendidikan matematika diharapkan mampu memberikan kinerja yang maksimal dan sebaik mungkin dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat menjadi masukan atau bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan kepuasan mahasiswa.

### **2. Bagi Peneliti**

Sebagai wahana pengembangan ilmu pengetahuan terapan dalam pengaplikasian di kehidupan lingkungan bermasyarakat dan dapat memberikan wawasan untuk memahami bagaimana analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Jasa atau layanan

##### 1. Definisi Jasa

Jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan (*transfer of ownership*).<sup>21</sup>

Secara sederhana istilah *service* dapat diartikan sebagai "melakukan sesuatu bagi orang lain" namun setidaknya ada tiga kata yang mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa *service* umumnya memcerminkan produk yang tidak berbentuk fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan telekomunikasi, transformasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok), sementara itu kata servis lebih mengacu pada konteks reparasi.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfa Beta, 2015): 10.

<sup>22</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2014): 17.



Kotler (2000) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak, maksudnya ada produk jasa murni dan ada pula jasa yang membutuhkan produk fisik. Definisi lainnya yang berorientasi pada aspek proses atau aktivitas dikemukakan oleh Gronroos (2000), jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.<sup>23</sup> Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa jasa adalah pemberian suatu kinerja yang tidak berwujud dari suatu pihak kepada pihak lainnya yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Kotler (2000), penawaran sebuah perusahaan kepada pasar sasaran biasanya mencakup beberapa jenis jasa. Komponen jasa ini bisa merupakan bagian kecil ataupun bagian utama atau pokok dari keseluruhan penawaran tersebut. Penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori, yaitu:<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2011): 17.

<sup>24</sup> Tjiptono dan Chandra, *Op. Cit.*: 18-19.

a. Produk fisik murni

Pada kategori ini, penawaran semata-mata hanya berupa produk fisik (contohnya: sepatu, pasta gigi, minuman ringan, tisu dan sabun cuci), tanpa ada jasa atau layanan yang menyertai produk tersebut.

b. Produk fisik dengan jasa pendukung

Pada kategori ini, penawaran terdiri atas suatu produk fisik yang disertai dengan satu atau beberapa jasa atau layanan untuk meningkatkan daya tarik pada konsumen. Contohnya, dealer mobil menawarkan jasa pengantaran, fasilitas pembayaran kredit, resparasi, penggantian suku cadang, dan seterusnya.

c. Produk *hybrid*

Penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang atau jasa yang kurang lebih sama besar porsinya. Contohnya adalah restoran cepat saji (*fast food restaurant*).

d. Jasa utama yang didukung dengan barang dan jasa minor

Penawaran pada kategori ini terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan jasa tambahan (pelengkap) dan/atau barang-barang pendukung. Contohnya bisa dijumpai pada konteks jasa penerbangan.

e. Jasa murni

Penawaran pada kategori ini hampir seluruhnya berupa jasa, contohnya jasa fisioterapi, konsultasi psikologi, jasa tukang pijat, *babysister*, dan lain-lain.

## 2. Karakteristik Jasa

Menurut Kotler (2003) jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu:<sup>25</sup>

### a. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa memenuhi sifat tidak berwujud, karena tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa tersebut. Pembeli akan mengambil kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat (*place*), manusia (*people*), peralatan (*equipment*), alat komunikasi (*communication material*), simbol-simbol (*symbols*) dan harga (*price*) yang mereka lihat.

### b. Tidak Dapat Dipisahkan (*inseparability*)

Jasa-jasa umumnya diproduksi secara khusus dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Jika jasa diberikan oleh seseorang maka orang tersebut merupakan bagian dari jasa tersebut. *Client* juga hadir pada saat jasa diberikan, interaksi penyedia *client* merupakan ciri khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia maupun *client* akan mempengaruhi hasil jasa tersebut.

### c. Beraneka Ragam (*Variability*)

Jasa itu sangat beraneka ragam, karena tergantung kepada yang menyediakan dan kapan serta dimana disediakan, seringkali pembeli

---

<sup>25</sup> Adam, *Op. Cit*: 10-11.

jasa menyadari akan keanekaragaman ini dan membicarakannya dengan yang lain sebelum memilih seseorang penyedia jasa.

d. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Jasa-jasa tidak dapat disimpan. Keadaan tidak tahan lama jasa-jasa bukanlah masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan terhadapnya berfluktuasi maka perusahaan jasa menghadapi masalah yang sulit.

### 3. Karakteristik Jasa Lembaga Pendidikan

Ditinjau dari sudut lembaga perguruan tinggi sebagai lembaga yang menawarkan jasa, maka perlu diketahui beberapa karakteristik penting yang terdapat di dalamnya meliputi:<sup>26</sup>

- a. Perguruan tinggi termasuk kedalam jasa murni (*pure service*) dimana pembeli jasa yang didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruang kelas, kursi, meja, buku, dan bahan habis pakai alat tulis kantor.
- b. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi disini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada juga yang menawarkan program *distance learning*, perguruan tinggi terbuka, kuliah jarak jauh dan lain-lain).

---

<sup>26</sup> Adam, *Op. Cit*: 105.

- c. Penerima jasa adalah orang, jadi pemberi jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan atau mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan perguruan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung.
- d. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, pelanggan telah menjadi anggota pendidikan tersebut, sistem pemberian jasa secara terus menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan.

## **B. Kualitas Jasa**

### **1. Definisi Kualitas Jasa**

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>27</sup> Kemudian menurut Kotler (2003) kualitas adalah seperangkat gambaran produk yang menimbulkan kepuasan pada pelanggan dan kualitas juga dapat memberikan nilai tambah produk atau dengan kata lain kualitas merupakan kemampuan sebuah produk atau jasa memuaskan kebutuhan atau tuntutan dari pelanggan. Menurut Lovelock (2005) mendefinisikan kualitas sebagai proses dari sebuah produk. Dalam sebuah proses terdapat input data output, dalam hal ini input dan output dari pelayanan adalah orang atau

---

<sup>27</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13 ed., 1 vol. (Jakarta: Erlangga, 2009): 143.



pelanggan sebagai objeknya.<sup>28</sup> Sedangkan Gronroos menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang diharapkan.<sup>29</sup> Selain itu Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.<sup>30</sup>

Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas jasa adalah suatu ukuran tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan terhadap konsumen untuk mampu sesuai dengan tingkat harapan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan jasa yang baik, pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang atau memakai jasa itu kembali serta merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui melalui pancaindranya.<sup>31</sup> Persepsi dalam psikologis diartikan sebagai salah satu perangkat psikologis yang menandai kemampuan seseorang untuk mengenal dan memberi makna suatu objek yang ada di lingkungannya,<sup>32</sup> sedangkan menurut Sarlito persepsi adalah kemampuan

---

<sup>28</sup> Indri Hastuti Listyawati, "Penerapan Total Quality Management (TQM) Sebagai Upaya Membangun Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi* 2, no. 2 (2014): 76.

<sup>29</sup> Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*, 7 ed., vol. 2 (Erlangga, 2010): 154.

<sup>30</sup> Zurni Zahara Samosir, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU," *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* 1, no. 1 (2005): 28.

<sup>31</sup> "Kamus Besar Bahasa Indonesia," *Kamus Digital: Offline*, t.t.

<sup>32</sup> I Gusti Ayu Made, "Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan," no. 3 (2008): 220.

membeda-bedakan, mengelompokan, memfokuskan atau kemampuan mengorganisasikan pengamatan pada suatu objek.<sup>33</sup>

Menurut Rust et al. (1996) harapan pelanggan dapat berupa tiga macam tipe. Pertama *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Kedua *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diharapkan sudah sepantasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan akan diterima. Ketiga *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.<sup>34</sup>

## 2. Kualitas Jasa Dalam Pandangan Islam

Kualitas jasa yang diberikan tentu tidak hanya semata-mata bertujuan untuk memberikan kepuasan saja, tetapi bagi seorang muslim dalam memberikan pelayanan hendaknya berdasarkan syariah islam. Konsep islam mengajarkan bahwa apabila ingin memberikan hasil yang baik berupa jasa maupun barang hendaknya mampu memberikan yang pelayanan berkualitas dan sebaik mungkin kepada sesama umat beragama karena hal ini merupakan pekerjaan yang mulia, hal ini pula sudah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267, Melalui ayat Al-Qur'an tersebutlah Allah memerintahkan untuk memberikan

---

<sup>33</sup> Bambang Sri Anggoro, "Analisis Persepsi Siswa SMP terhadap Pembelajaran Matematika Ditinjau Dari Perbedaan Gender dan Disposisi Berpikir Kreatif Matematis," *Al-Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika* 7, no. 2 (2016): 159.

<sup>34</sup> Tjiptono, *Op. Cit.*: 268.

sesuatu yang baik-baik, dan melarang untuk memberikan sesuatu yang buruk kepada orang lain.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
وَلَا تَيْمَمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ  
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢١٧﴾

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata (enggan) terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".<sup>35</sup>

Kepuasan dalam islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah yang mendorong seorang muslim untuk bersikap adil, kepuasan dalam islam ini juga berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur.<sup>36</sup> Dalam menciptakan rasa puas kepada pelanggan diperlukannya pelayanan yang berdasarkan nilai-nilai syari'ah, terdapat beberapa karakteristik pelayanan dalam pandangan islam yang dapat digunakan sebagai panduan yaitu:<sup>37</sup>

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada adakan fakta, tidak berhianat serta tidak pernah ingkar janji, hal ini sesuai dengan Al-Qur'an surat Asy-Syu'ara ayat 181-183:

<sup>35</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2010).

<sup>36</sup> Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 2, no. 4 (4 Desember 2015): 327.

<sup>37</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Surabaya: Walisongo Press, 2009): 153.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾  
وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya: "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar; dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan dibumi"

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*al-amanah*) yaitu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
3. Tidak menipu (*al-kazib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW yaitu tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang yaitu sikap pembisnis yang selalu menepati janji baik kepada pembeli maupun diantara sesama pembisnis.
5. Melayanan dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan, santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap dengan penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi sedangkan akhirat dilupakan. Sehingga datang waktu shalat mereka wajib melaksanakan sebelum habis waktunya.

### 3. Dimensi Kualitas Jasa

Pada penelitian awalnya, Parasuraman, et al (1985) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa yakni:<sup>38</sup>

#### a. Reliabilitas

Meliputi konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya, hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang telah disepakati), menyimpan data secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

#### b. Responsivitas atau daya tangkap

Kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Misalnya: ketetapan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

#### c. Kompetensi

Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.

---

<sup>38</sup> Tjiptono dan Chandra, *Op. Cit.*: 189.



d. Akses

Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak.lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan jam operasi nyaman.

e. Kesopanan (*Courtesy*)

Meliputi sikap sopan santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak.

f. Komunikasi

Menyampaikan informasi kepada para pelanggannya dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade-off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensi yang mungkin timbul.

g. Kredibilitas

Sifat jujur dan dapat dipercaya, mencangkup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan.

h. Keamanan (*Security*)

Bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, termasuk keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).

i. Kemampuan memahami pelanggan

Berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberi perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

j. Bukti fisik (*Tangibles*)

Fasilitas penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi tersebut, sehingga menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*), dengan demikian terhadap lima dimensi guna disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

a. Reliabilitas (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. Daya tangkap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesedian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta

menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pernyataan atau masalah pelanggan.

d. Empati (*Empathy*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

## C. Kepuasan Pelanggan

### 1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pelanggan adalah orang yang membeli (menggunakan atau sebagainya) barang (surat kabar dan sebagainya) secara tetap.<sup>39</sup> Pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi, seseorang yang dapat menentukan

---

<sup>39</sup> “Kamus Besar Bahasa Indonesia,” *Op. Cit.*

kualitasnya dan mereka dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.<sup>40</sup> Jadi pelanggan merupakan konsumen berupa pembeli ataupun pengguna jasa yang melakukan kegiatan pembelian atau penggunaan jasa secara berulang-ulang atau terus menerus.

Menurut Hamidin, dalam dunia pendidikan pelanggan dapat dilihat dari berbagai sudut pandang diantaranya:<sup>41</sup>

- a. Pelanggan adalah pemakai produk institusi pendidikan (dunia usaha).
- b. Pelanggan adalah pemakai hasil riset yang dilakukan oleh dunia pendidikan.
- c. Pelanggan adalah mahasiswa.
- d. Pelanggan adalah peminat atau calon mahasiswa.
- e. Pelanggan adalah alumni yang memerlukan jasa layanan karir.

Dalam satuan perguruan tinggi, mahasiswa merupakan pelanggan primer. Pelanggan primer adalah peserta didik atau pihak yang menerima jasa kependidikan secara langsung. Jasa pendidikan tinggi terdiri atas jasa kurikulum, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstra kurikuler, kelima jasa ini disebut jasa sepenuhnya karena kelima hal tersebut diproduksi dan disajikan oleh perguruan tinggi kepada pelanggannya.<sup>42</sup>

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat).

---

<sup>40</sup> Adam, *Op. Cit*: 18.

<sup>41</sup> Adam, *Op. Cit*: 81.

<sup>42</sup> Adam, *Op. Cit*: 90.

Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuh sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>43</sup> Menurut Selnes (1993) kepuasan adalah penilaian evaluatif pilihan terakhir dari transaksi tertentu. Dinyatakan lebih lanjut kepuasan dapat dinilai secara langsung sebagai perasaan keseluruhan,<sup>44</sup> sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.<sup>45</sup>

Selain itu juga terdapat beberapa definisi kepuasan pelanggan yang telah dikemukakan para pakar diantaranya Howard & Sheth (1969) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Cadotte, et al. (1987) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Tse & Wilton (1988) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.<sup>46</sup>

---

<sup>43</sup> Tjiptono dan Chandra, *Op. Cit*: 292.

<sup>44</sup> Listyawati, *Op. Cit*: 79.

<sup>45</sup> Kotler dan Keller, *Op. Cit*: 138.

<sup>46</sup> Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Op. Cit*: 353.



Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.<sup>47</sup> Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan menjadi kecewa, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan menjadi puas, demikian juga halnya jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan menjadi sangat puas atau senang.<sup>48</sup>

Berdasarkan beberapa definisi yang telah diungkapkan para pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (mahasiswa) adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan.

## 2. Objek Pengukuran

Tidak terdapat satupun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, ditengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti dalam objek pengukuran:<sup>49</sup>

### a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk menentukan kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Ada dua bagian

---

<sup>47</sup> Supranto, *Op. Cit*: 233.

<sup>48</sup> Henny Hartono, "Mutu Layanan Dari Bagian Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dosen Di Universitas XYZ," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 2, no. 1 (2017): 14.

<sup>49</sup> Tjiptono, *Op. Cit*: 368.

dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa perusahaan yang bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk dan/atau jasa para pesaing.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

Berbagai penelitian memilih kepuasan pelanggan kedalam komponen-komponennya. Umumnya proses ini terdiri dari empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, meminta pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c. Konfirmasi harapan (*Confirmation of expectations*)

Kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

d. Niat beli ulang (*Repurchase intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

e. Ketersediaan untuk merekomendasi (*Willingness to recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, asuransi jiwa, dan sebagainya), ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

f. Ketidakpuasan pelanggan (*Customer dissatisfaction*)

Berbagai macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi komplain, *return* atau pengembalian barang, gethok tular negatif, *defections* (konsumen yang beralih kepesaing).

### 3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan pesaing). Menurut Kotler (2005), metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Heria Windasuri dan Hyacintha Susanti, *Excellent Service* (Jakarta: Gramedia, 2017): 66-67.

a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berfokus kepada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan terhadap perusahaan. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan.

b. Pembeli bayangan (*Ghost shopping* atau *mystery shopper*)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai seorang pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing berdasarkan pengalaman tersebut.

c. Analisis pelanggan yang hilang

Perusahaan-perusahaan harus menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli produk perusahaan ataupun telah berpindah ke pemasok lain untuk mempelajari penyebabnya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan harus menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke pemasok lain guna mempelajari alasannya. Metode survei digunakan dalam sebagian besar riset kepuasan pelanggan, melalui survei perusahaan akan mengetahui

atau memperoleh secara langsung bagaimana tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

#### **D. Metode SERVQUAL**

##### **1. Pengertian Metode SERVQUAL**

Metode *servqual* merupakan salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Analisis kualitas pelayanan atau *service quality* (SERVQUAL) adalah metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (Oliver, 1997). Ancangan ini menegaskan bila kinerja pada suatu atribut meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectation*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.<sup>51</sup>

Metode ini dikembangkan pada 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di *journal of Marketing*. Metode di jurnal tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel "SERVQUAL: "A Multiple-Item Scale for Measuring Perceptions of Service Quality" (1988). Hal itu untuk mencegah penetapan strategi, perbaikan, perubahan, dan pengalokasian dana yang tidak tepat sasaran, dan menghindari pekerjaan yang sia-sia.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Tjiptono dan Chandra, *Op. Cit*: 215.

<sup>52</sup> Windasuri dan Susanti, *Op. Cit*: 75.

Model yang dinamakan SERVQUAL (singkatan dari *service quality*) ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry telah membangun model *servqual* ini untuk mengukur kualitas servis, menurut Parasuraman et al, kualitas servis adalah kemampuan organisasi untuk mengatasi atau memenuhi harapan pelanggan, dimana harapan pelanggan diartikan sebagai keinginan dan kehendak pelanggan.<sup>53</sup>

Dalam model SERVQUAL, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen dibandingkan kualitas barang, persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa, evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.<sup>54</sup>

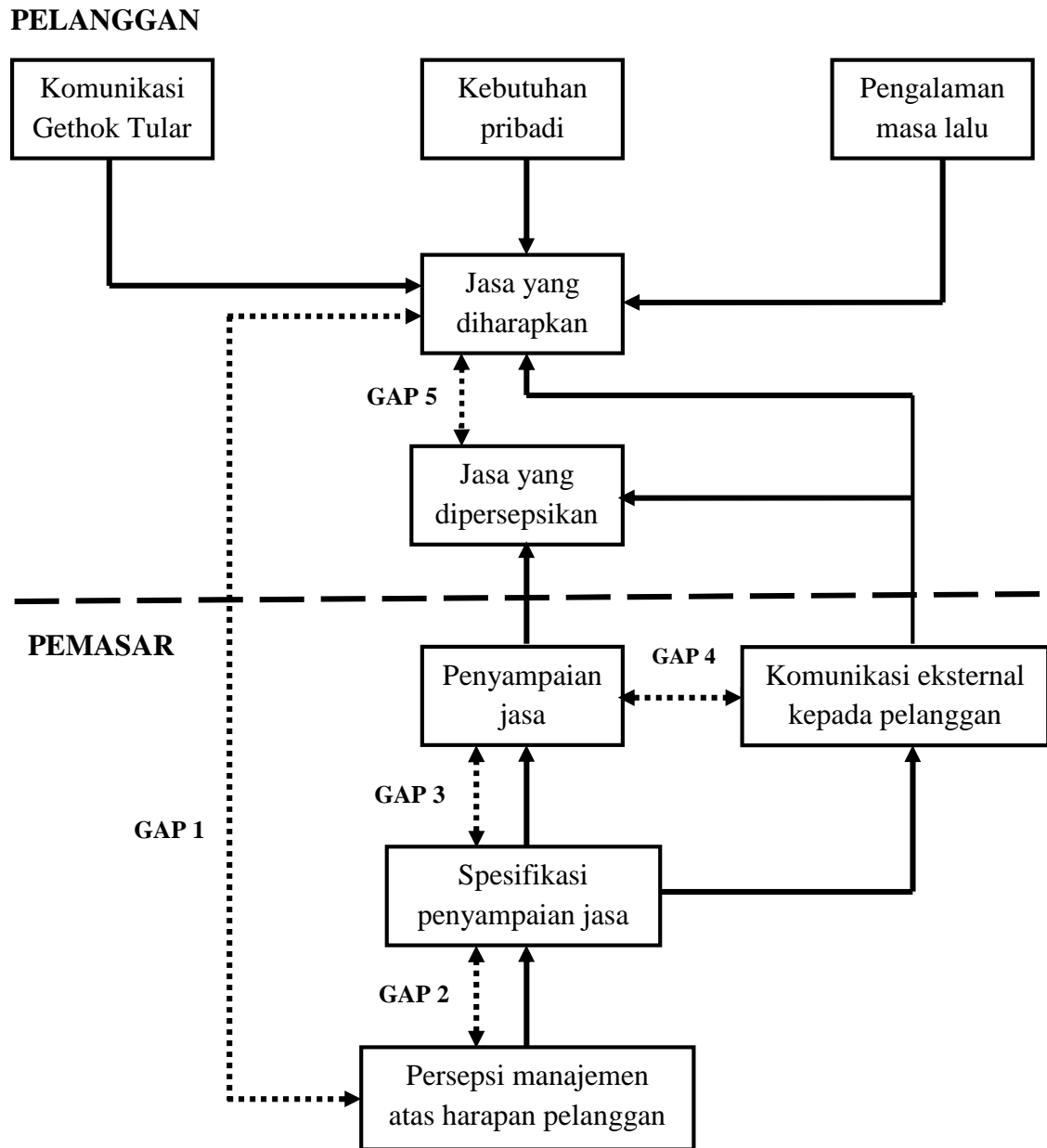
Model ini diilustrasikan pada gambar 2.1 Garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama bagian atas merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah mengacu fenomena pada perusahaan atau penyedia jasa. Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi dan komunikasi gethok tular, jasa yang diharapkan juga dipengaruhi oleh aktivitas komunikasi

---

<sup>53</sup> Haryadi Sarjono dan Natalia Natalia, "Servqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen," *Binus Business Review* 5, no. 1 (2014): 408.

<sup>54</sup> Tjiptono, *Op. Cit.*: 271.

pemasaran perusahaan. Sementara itu, jasa yang dipersepsikan pelanggan merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan. Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas jasa yang harus diikuti perusahaan dan diimplementasikan dalam penyampaian jasa kepada pelanggan. Pelanggan mengalami proses produksi dan penyampaian jasa sebagai komponen kualitas berkaitan dengan proses (*process-related quality*) dan solusi teknis yang diterima melalui proses tersebut sebagai komponen kualitas berkaitan dengan hasil (*outcome-related quality*).



Sumber: Zeithaml, et al, (1990)

**Gambar 2.1**  
**Model Konseptual SERVQUAL**



Terdapat lima gap utama yang terangkum dalam gambar 2.1 meliputi:<sup>55</sup>

- a. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*Knowledge Gap*)

Gap ini berarti bahwa pihak manajemen mempersiapkan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain: informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat, interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi pelanggan, tidak adanya analisis permintaan, buruknya dan tiadanya aliran informasi keatas (*upward information*) dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen, dan terlalu banyak jejak manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.

- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*Standards Gap*)

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Penyebabnya antara lain: tidak adanya standar kinerja yang jelas, kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen

---

<sup>55</sup> Tjiptono dan Chandra, *Op. Cit.* 217.

puncak terhadap perencanaan kualitas jasa, kekurangan sumber daya, dan situasi permintaan berlebihan.

c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*Delivery Gap*)

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpengaruh oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Sejumlah penyebabnya antara lain: spesifikasi kualitas terlalu rumit dan/atau terlalu kaku, para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan karenanya tidak memenuhinya, spesifikasi tidak sejalan dengan budaya korporat yang ada, manajemen operasi jasa yang buruk, kurang memadai aktivitas *internal marketing*, serta teknologi dan sistem yang ada tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi, kurang terlatihnya karyawan, beban kerja terlampau berlebih, dan standar kinerja tidak dapat dipenuhi karyawan (terlalu tinggi atau tidak realistis), selain itu mungkin pula karyawan dihadapkan pada standar-standar yang kadang kala saling bertentangan satu sama lain.

d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*Communications Gap*)

Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya: perencanaan komunikasi pemasaran

tidak terintegrasi dengan operasi jasa, kurangnya koordinasi antara aktivitas pemasaran eksternal dan operasi jasa, organisasi gagal memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sementara komunikasi pemasaran sesuai dengan spesifikasi tersebut, dan kecenderungan untuk melakukan "*over-promise, under-deliver*". Iklan dan slogan/janji perusahaan seringkali mempengaruhi ekspektasi pelanggan. Jika penyedia jasa memberikan janji berlebihan, maka risikonya adalah harapan pelanggan bisa membumbung tinggi dan sulit dipenuhi.

- e. Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*Service Gap*)

Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini bisa menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas, komunikasi gathok tular yang negatif, dampak negatif terhadap citra korporat atau citra lokal, dan kehilangan pelanggan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa bersangkutan.

## 2. Pengukuran SERVQUAL

Model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar

ideal/sempurna untuk masing masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya, model ini menganalisis gap anantara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Pengukuran kualitas jasa dalam metode SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung dengan rumus, sebagai berikut:<sup>56</sup>

$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$
---

Sumber: Zeithaml, et al., 1990

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci:

- a. *Item by item*, misalnya, P1 - H1, P2 - H2, dan seterusnya.
- b. *Dimension by dimension*, contohnya (P1 + P2 + P3 + P4/4) - (H1 + H2 + H3 + H4/4).

---

<sup>56</sup> Tjiptono dan Chandra, *Op. Cit.*: 231.

- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap SERVQUAL, yaitu  $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22)$ .

Melalui analisis terhadap berbagai skor gap ini, perusahaan jasa tidak hanya bisa menilai kualitas jasa secara keseluruhan jasanya sebagaimana dipersepsikan pelanggan, namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

#### **E. Penelitian yang relevan**

- 1 Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Putri Rahmayanti Tambunan dan Bethani Suryawardani dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE perwakilan kawalayaan tahun 2014, hasil penelitiannya menyatakan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori tinggi, oleh karena itu pelanggannya mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE memiliki pengaruh secara simultan sebesar 56,40% terhadap kepuasan pelanggan, terdapat tiga dimensi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah objek penelitian berada di lingkungan kampus, meneliti tentang kualitas pelayanan jasa pendidikan, teknik sampling menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*, penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui *google*

*from* kepada mahasiswa pendidikan matematika dan pengolahan data dilakukan dengan bantuan *SPSS 22.0 for windows*. Persamaan dengan penelitian tersebut adalah sama-sama menggunakan lima dimensi penentu kualitas pelayanan jasa.

- 2 Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Hery Susanto dengan judul penelitian pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram, hasil penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial indikator dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini disebabkan karena belum dapat melaksanakan pelayanan seperti yang mahasiswa harapkan. Sementara itu, indikator *tangibles* dan *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dari kelima indikator dimensi *empathy* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara simultan kualitas layanan akademik yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan yang sangat tinggi, yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah meneliti tentang pelayanan pendidikan di program studi pendidikan matematika UIN Raden Intan

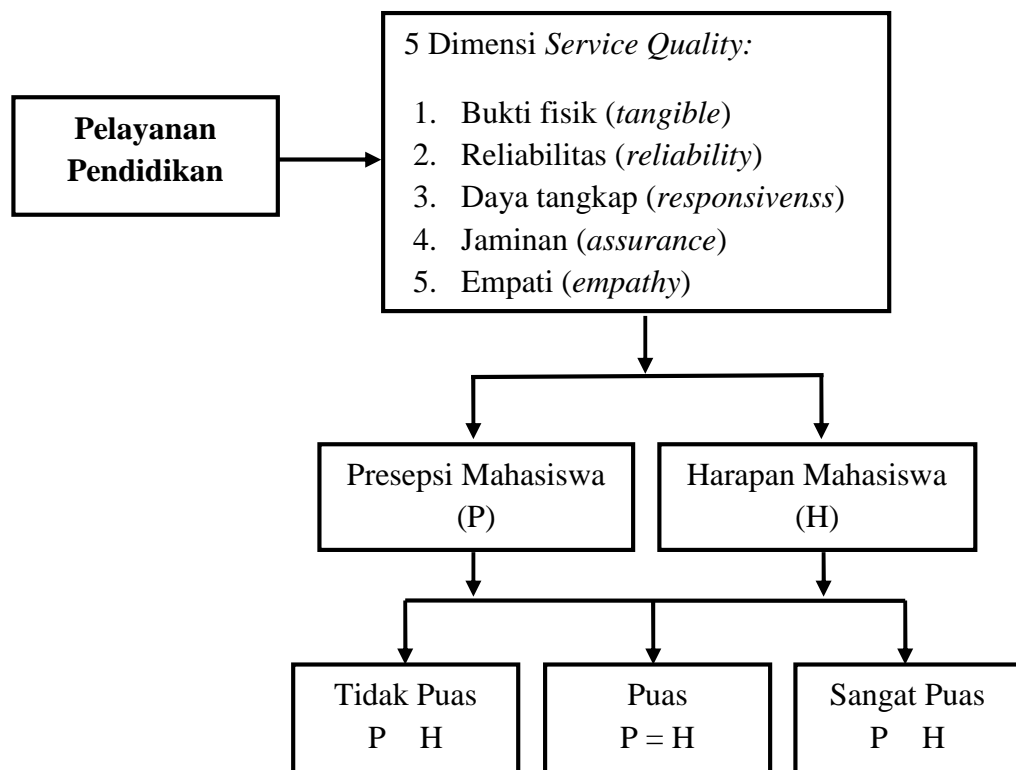
Lampung, penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui *google from* kepada mahasiswa pendidikan matematika dan pengolahan data dilakukan dengan bantuan *SPSS 22.0 for windows*. Persamaan dengan penelitian tersebut adalah sama-sama menggunakan lima dimensi penentu kualitas pelayanan jasa.

- 3 Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh I Gusti Ayu Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakusmawati dengan judul penelitian faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan, hasil penelitiannya menyatakan bahwa lima faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada faktor *reliability* harus lebih dahulu ditingkatkan karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FMIPA Unud sebagai lembaga pendidikan. Indikator - indikator mutu yang membentuk faktor *reliability* meliputi: (1) profesionalisme staf/karyawan; (2) keramahan staf/karyawan; (3) kenyamanan dalam pelayanan; (4) kesopanan staf; (5) kejelasan pemberian informasi oleh staf dan; (6) akurasi perhitungan nilai pada KHS. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah objek penelitian yang lebih spesifik yaitu meneliti kepuasan pelayanan yang pada jurusan pendidikan matematika, penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui *google from* kepada mahasiswa pendidikan matematika dan pengolahan data

dilakukan dengan bantuan *SPSS 22.0 for windows*. Persamaan dengan penelitian tersebut adalah sama-sama menggunakan lima dimensi penentu kualitas pelayanan jasa.

#### F. Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang penulis gambarkan guna mempermudah arah dan tujuan dalam penelitian ini. Adapun kerangka pemikirannya adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan terhadap program studi pendidikan matematika, Fakultas Tarbiyah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Program studi ini berlokasi di gedung GP, kampus UIN Raden Intan Lampung, Sukarame, Bandar Lampung. Dalam penelitian ini yang menjadi objek peneliti adalah mahasiswa pendidikan matematika angkatan 2014 sampai angkatan 2017 yang sedang menempuh pendidikan S1. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juli 2018 - selesai.

##### **B. Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada sifat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>57</sup> Dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis,

---

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan* (Bandung: Alfabeta, 2015): 16.

faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.<sup>58</sup> Hubungan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah menggambarkan kegiatan penelitian yang dilakukan pada obyek tertentu secara jelas dan sistematis, dengan melakukan eksplorasi guna menerangkan dan memprediksi suatu gejala yang terjadi.<sup>59</sup>

### C. Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua macam yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal langsung dari sumbernya, diperoleh dengan wawancara, observasi dan lain sebagainya.<sup>60</sup> Data primer tersebut berupa hasil yang peneliti peroleh dari wawancara, observasi dan kuisioner yang akan dilakukan terhadap mahasiswa di program studi pendidikan matematika.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui pihak kedua biasanya diperoleh melalui badan/instansi yang bergerak dalam proses pengumpulan data, baik oleh instansi pemerintah maupun

---

<sup>58</sup> Novalia dan Muhamad Syazali, *Olah Data Penelitian Pendidikan* (Bandar lampung: Anugrah Utama Raharja (AURA), 2014): 9.

<sup>59</sup> Nanang Supriadi dan Rani Damayanti, "Analisis Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa Lamban Belajar dalam Menyelesaikan Soal Bangun Datar," *Al-Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika* 7, no. 1 (2016): 2.

<sup>60</sup> Novalia dan Syazali, *Op. Cit.*: 5.

swasta.<sup>61</sup> Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa catatan-catatan dan dokumen-dokumen yang ada.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, populasi tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau obyek tersebut.<sup>62</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung yang masih menempuh pendidikan S1 mulai dari angkatan 2014 sampai angkatan 2017.

**Tabel 3.1**  
**Populasi Mahasiswa Pendidikan Matematika Tahun 2014-2017**

Tahun	Jumlah Mahasiswa
2014/2015	234
2015/2016	182
2016/2017	247
2017/2018	213
Total Populasi	876

*Sumber: Dokumentasi Akademik Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung*

### 2. Sampel

---

<sup>61</sup> Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, *Metodelogi Penelitian* (Bandung: Mandar Maju, 2002): 73.

<sup>62</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2016): 117.

Sampel adalah sekumpulan atau sebagian dari unit populasi yang diperoleh melalui proses sampling tertentu.<sup>63</sup> Penarikan contoh (*Sampling*) dalam survei adalah suatu proses untuk memilih sebagian anggota dari suatu populasi dengan prosedur tertentu sehingga dapat digunakan untuk menduga parameter populasi secara sah.<sup>64</sup> Teknik sampling yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Probability Sampling*, *Proportionate Stratified Random Sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstarta secara proporsional.<sup>65</sup> Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik Slovin. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:<sup>66</sup>

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Berdasarkan data populasi maka dapat dilakukan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10% adalah sebagai berikut:

---

<sup>63</sup> Sedarmayanti dan Hidayat, *Op. Cit.*: 72.

<sup>64</sup> Mahyudi Mahyudi, "Penentuan Titik-Titik Batas Optimum Strata Pada Penarikan Contoh Acak Berlapis Dengan Pemrograman Dinamik (Kasus : Pengeluaran Per Kapita Propinsi Jawa Timur Tahun 2008)," *Al-Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika* 6, no. 1 (20 Juni 2015): 44.

<sup>65</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, *Op. Cit.*: 120.

<sup>66</sup> Sedarmayanti dan Hidayat, *Op. Cit.*: 143.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{876}{1+876(0,1)^2}$$

$$n = \frac{876}{1+876(0,01)}$$

$$n = \frac{876}{9,76} = 89,754 = 90$$

Jumlah sampel yang digunakan dalam perhitungan menggunakan teknik Slovin ini kemudian dibulatkan menjadi 90 responden. Selanjutnya dari total 90 responden tersebut akan dibagi lagi kedalam 4 angkatan yaitu angkatan 2014, 2015, 2016 dan 2017 adalah sebagai berikut:

$$\text{Angkatan 2014} = \frac{244}{876} \times 90 = 24,041, \text{ dibulatkan menjadi 24 responden.}$$

$$\text{Angkatan 2015} = \frac{182}{876} \times 90 = 18,698, \text{ dibulatkan menjadi 19 responden.}$$

$$\text{Angkatan 2016} = \frac{247}{876} \times 90 = 25,376, \text{ dibulatkan menjadi 25 responden.}$$

$$\text{Angkatan 2017} = \frac{213}{876} \times 90 = 21,883, \text{ dibulatkan menjadi 22 responden.}$$

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dilapangan dalam penelitian diperlukan beberapa teknik untuk pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

### **1. Interview (Wawancara)**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin

mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada mahasiswa pendidikan matematika guna mendapatkan informasi tambahan seputar program studi pendidikan matematika.

## **2. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di program studi pendidikan matematika, kuesioner yang dibuat berupa pernyataan tentang persepsi dan harapan mahasiswa dari berbagai item-item yang mencakup kedalam lima dimensi *servqual*. Pengerjaan dalam kuesioner ini berupa pemilihan alternatif jawaban yang telah disediakan, untuk tiap butir pernyataan disertai dengan lima alternatif jawaban yang berupa skor nilai. Penggunaan teknik ini dibutuhkan dalam penelitian untuk memperoleh data primer.

## **3. Observasi**

Observasi atau metode pengamatan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural (asli) dari kejadian, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi, dan observasi ini

menelusuri aliran alamiah dari kehidupan sehari-hari.<sup>67</sup> Menurut Sutisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Metode ini peneliti gunakan untuk memperoleh data secara terperinci dengan melihat kondisi dan keadaan secara langsung.

#### **4. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah catatan tertulis yang isinya merupakan setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting, dan berguna bagi sumber data, bukti, informasi kealamiah yang sukar diperoleh, memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.<sup>68</sup> Metode ini peneliti gunakan sebagai metode pendukung dalam penelitian, dokumentasi yang peneliti gunakan dalam metode ini adalah jumlah data mahasiswa yang diterima di program studi pendidikan matematika angkatan 2014 sampai 2017.

#### **F. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan secara acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan

---

<sup>67</sup> Sedarmayanti dan Hidayat, *Op.Cit*: 74.

<sup>68</sup> Sedarmayanti dan Hidayat, *Op. Cit*: 86.

menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini skala yang digunakan sebagai alternatif jawaban pada kuesioner adalah skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>69</sup> Skala *Likert* digunakan untuk mempermudah responden menjawab pernyataan yang peneliti buat pada kuesioner, responden dapat memilih skor yang sesuai dengan pendapatnya dengan gradasi apakah sangat setuju sampai tidak setuju.

Untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diterima digunakan skala *Likert* sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skor Persepsi Mahasiswa**

Keterangan	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat tidak puas	1	5
Tidak puas	2	4
Cukup puas	3	3
Puas	4	2
Sangat puas	5	1

*Sumber: Melfa Yola dan Duwi Budianto, (2013)*

Untuk mengukur harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diterima digunakan skala *Likert* sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Skor Harapan Mahasiswa**

Keterangan	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat tidak penting	1	5
Tidak penting	2	4
Cukup penting	3	3
Penting	4	2
Sangat penting	5	1

---

<sup>69</sup> Sugiyono, *Op. Cit.*: 134.



*Sumber: Melfa Yola dan Duwi Budianto, (2013)*

## G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dari yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>70</sup>

### 1. Uji Validitas

Suatu skala pengukuran disebut valid apabila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.<sup>71</sup> Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan 5%, rumus yang dapat digunakan untuk menghitung validitas adalah rumus koefisien korelasi *Product moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \sum_{i=1}^n X_i \cdot \sum_{i=1}^n Y_i}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n X_i^2 - (\sum_{i=1}^n X_i)^2][n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - (\sum_{i=1}^n Y_i)^2]}}$$

Keterangan:

$x_i$  = Nilai jawaban responden pada butir atau item soal ke- $i$

<sup>70</sup> Sugiyono, *Op. Cit.*: 335.

<sup>71</sup> Mudrajat Kuncoro, *Metodelogi Riset untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009): 172.

$y_i$  = Nilai total responden ke- $i$

$r_{xy}$  = Nilai koefesien pada butir atau item soal ke- $i$  sebelum dikoreksi

Nilai  $r_{xy}$  akan dibandingkan dengan koefesien korelasi tabel

$r_{tabel} = r_{(a.n-2)}$ . Jika  $r_{xy} \geq r_{tabel}$ , maka instrumen soal dalam kuesioner

tersebut dinyatakan valid dan jika  $r_{xy} < r_{tabel}$ , maka instrumen soal

dalam kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Suatu instrumen dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten, cermat dan akurat. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukurannya dapat dipercaya.<sup>72</sup>

Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen adalah rumus koefesien *Cronbach Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum s_i^2}{S_i^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen atau koefesien Alfa

$k$  = Banyaknya item atau butir soal

$s_i^2$  = Varians total

$\sum s_i^2$  = Jumlah seluruh *varians* masing-masing

---

<sup>72</sup> Novalia dan Syazali, *Op.Cit*: 39.

Nilai *koefesien alpha* ( $r$ ) akan dibandingkan dengan koefesien korelasi tabel  $r_{tabel} = r_{(a.n-2)}$ . Jika  $r_{11} > r_{tabel}$ , maka instrumen tersebut reliabel.

### 3. Analisis SERVQUAL

Analisis *servqual* digunakan dalam mengevaluasi kualitas jasa atau pelayanan, dalam hal ini konsumen membandingkan antara pelayanan yang mereka harapkan dengan persepsi atas pelayanan yang telah mereka terima (*Gap Analysis*).<sup>73</sup> Perhitungan skor *servqual* dapat menggunakan rumus:

$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$
---

Perhitungan skor *servqual* atau analisis kesenjangan kenyataan dan harapan dapat dirinci sebagai berikut:

- d. *Item by item*, misalnya, P1 - H1, P2 - H2, dan seterusnya.
- e. *Dimension by dimension*, misalnya  $(P1 + P2 + P3 + P4/4) - (H1 + H2 + H3 + H4/4)$ .
- f. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap *servqual*, yaitu  $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22)$ .

Hasil dari perhitungan tersebut kemudian dapat dibagi menjadi 3 kategori yaitu tidak puas (kecewa), puas dan sangat puas (senang). Apabila kinerja berada dibawah harapan, maka mahasiswa akan merasa kecewa hal ini menandakan kinerja pelayanan belum baik, sedangkan

---

<sup>73</sup> Diah Dharmayanti, "Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no. 1 (4 April 2006): 35.

apabila kinerja memenuhi harapan maka mahasiswa akan merasa puas, hal ini menandakan kinerja pelayanan sudah baik dan apabila kinerja melebihi harapan maka mahasiswa akan merasa senang, hal ini menandakan kinerja pelayanan sangat baik. Pada saat mahasiswa merasa kecewa atau tidak puas maka prioritas kinerja pemberi jasa pendidikan harus lebih ditingkatkan dan dilakukan perbaikan.

#### 4. *Importance-Performance Analysis*

*Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1997. *Importance-Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen).<sup>74</sup>

Pada teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan yang akan dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, matrik ini bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total, selain itu matrik ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan prioritasnya.<sup>75</sup>

Dalam pembuatan *Importance-Performance Matrix*, menunjukan

---

<sup>74</sup> Ardi Suhendra dan Dwi Prasetyanto, "Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis," *REKA RACANA* 2, no. 2 (2016): 5.

<sup>75</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2011): 319.

hubungan antara nilai kepentingan dan kinerja perusahaan dari *item-item* yang telah dinilai oleh responden, pada sumbu X (absis) diposisikan sebagai kinerja dari perusahaan sedangkan sumbu Y (ordinat) diposisikan sebagai tingkat kepentingan responden atau harapan responden, yang nantinya pada analisis kartesius ini akan terdapat titik-titik koordinat tentang harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kinerja pelayanan pendidikan. Dari letak titik koordinat tersebutlah dapat dilihat persepsi tingkat kepentingan pelanggan, atribut apa saja yang harus dilakukan perbaikan dan yang harus dipertahankan sehingga dapat membantu proses peningkatan mutu pelayanan. Dalam metode *Importance-Performance Matrix* terdapat beberapa tahapan yaitu:<sup>76</sup>

Tahap pertama dalam pembuatan *Importance-Performance Matrix* adalah menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang ingin diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah (Santoso, 2011):

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

$Tk_i$  = Tingkat kesesuaian

$X_i$  = Skor penilaian kinerja

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan

---

<sup>76</sup> Lulu Dian Anggraeni, Panji Deoranto, dan Dhita Morita Ikasari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index," *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri* 4, no. 2 (2015): 77.

Tahap kedua adalah menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja produk

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan ( $\bar{\bar{Y}}$ ) dan kinerja ( $\bar{\bar{X}}$ ) yang menjadi batas pada diagram kartesius, dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

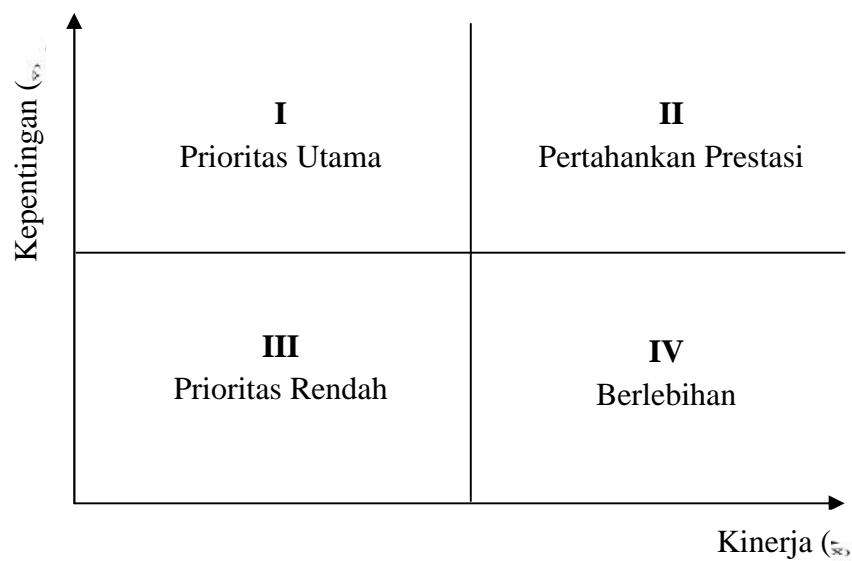
Keterangan:

$\bar{\bar{X}}$  = Rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut

$\bar{\bar{Y}}$  = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Tahapan terakhir yaitu menjabarkan tiap atribut dalam diagram kartesius. Pada analisis kartesius tersebut nantinya akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:



**Gambar 3.1**  
Kuadran *Importance-Performance Analysis*

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:<sup>77</sup>

a. Prioritas utama

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

<sup>77</sup> Yudi Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, no. 01 (2017): 67.

b. Pertahankan prestasi

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

c. Prioritas rendah

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

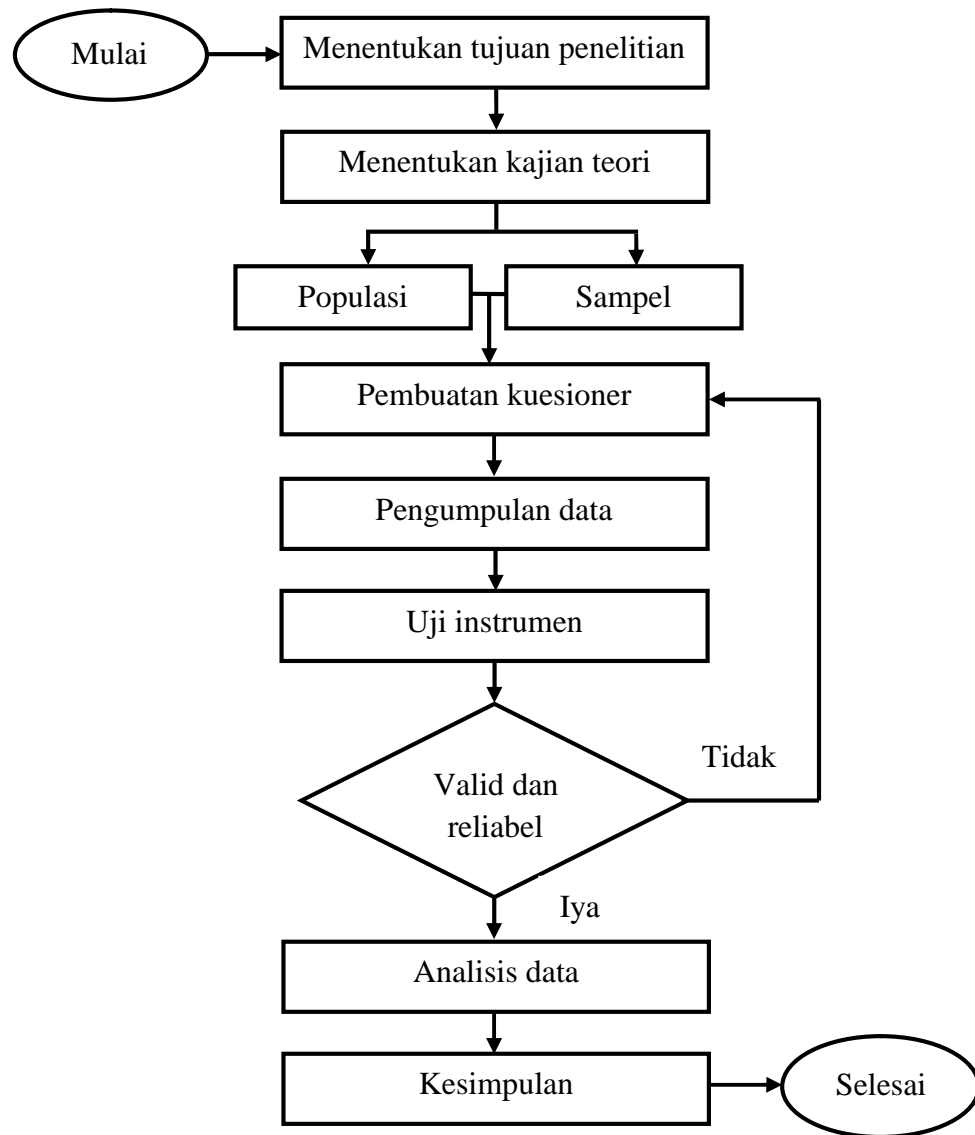
d. Berlebihan

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas tinggi.



## H. Alur Penelitian

Untuk mempermudah dalam memahami dan membaca metode penelitian yang akan digunakan, maka peneliti merangkai alur penelitian dalam bentuk diagram alir sebagai berikut:



**Gambar 3.2 Alur Penelitian**

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di fakultas tarbiyah dan keguruan pada program studi pendidikan matematika yang merupakan salah satu program studi yang terdapat di UIN Raden Intan Lampung, program studi ini beralamatkan di Jl. Letnan Kolonel H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, dan terletak di gedung perkuliahan GP. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada mahasiswa yang terpilih sebagai sampel penelitian yang bertujuan untuk melihat respon mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang telah diberikan. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *Microsoft Office Excel 2007* dan *SPSS 22.0. for windows*

#### **B. Uji Instrumen Penelitian**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur, dalam hal ini uji validitas digunakan untuk mengukur ketetapan suatu item dalam kuesioner yang akan peneliti gunakan. Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item pernyataan pada kuesioner digunakan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5%, dimana  $n = 29$  maka

diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,367, apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka instrumen tersebut dinyatakan valid atau memenuhi syarat sebagai alat ukur yang baik.

Instrumen pada penelitian yang akan digunakan, diuji cobakan terlebih dahulu diluar sampel penelitian pada populasi. Namun sebelum melakukan perhitungan pada kuesioner yang akan digunakan peneliti melakukan validasi terlebih dahulu terhadap butir butir pernyataan yang akan digunakan dalam kuesioner. Validasi ini digunakan untuk menentukan kelayakan angket yang akan diuji cobakan, validasi kuesioner ini dilakukan oleh validator Bapak Dr. Nanang Supriadi, M.Sc terhadap 30 pernyataan. Berdasarkan hasil validasi yang telah dilakukan, Bapak Dr. Nanang Supriadi, M.Sc memberikan komentar terhadap 30 pernyataan tersebut, berbagai masukan perbaikan dan saran telah diberikan beliau tentang kesesuaian item pernyataan dengan indikator yang terdapat pada kisi-kisi, perbaikan pernyataan dengan membagi menjadi pernyataan positif dan negatif, penggunaan kata "tidak" dalam pernyataan negatif serta perbaikan penulisan kalimat yang benar. Setelah validator menyatakan kelayakan pada kuesioner yang akan digunakan selanjutnya peneliti melakukan uji coba instrumen, untuk menghitung validitas tiap butir pernyataan peneliti menggunakan bantuan program *Microsoft Office Excel 2007*, adapun hasil uji coba instrumen tersebut telah diuraikan dalam tabel 4.1 dan 4.2.

**Tabel 4.1**  
**Uji Validitas Data Persepsi**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,58014	0,367	Valid
2	0,23684	0,367	Tidak Valid
3	0,62539	0,367	Valid
4	0,44738	0,367	Valid
5	0,46122	0,367	Valid
6	0,36361	0,367	Tidak Valid
7	0,48445	0,367	Valid
8	0,41511	0,367	Valid
9	0,42493	0,367	Valid
10	0,60621	0,367	Valid
11	0,37339	0,367	Valid
12	0,21276	0,367	Tidak Valid
13	0,41	0,367	Valid
14	0,46251	0,367	Valid
15	0,53899	0,367	Valid
16	0,46129	0,367	Valid
17	-0,0598	0,367	Tidak Valid
18	0,48948	0,367	Valid
19	0,39549	0,367	Valid
20	0,4496	0,367	Valid
21	0,45569	0,367	Valid
22	0,4696	0,367	Valid
23	0,49304	0,367	Valid
24	0,54779	0,367	Valid
25	-0,2951	0,367	Tidak Valid
26	0,44672	0,367	Valid
27	0,40197	0,367	Valid
28	0,61136	0,367	Valid
29	-0,3168	0,367	Tidak Valid
30	0,41871	0,367	Valid

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada tabel 4.1 didapatkan beberapa item pernyataan yang tidak valid karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , yaitu pada item 2, item 6, item 12, item 17, item 25, dan item 29.

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas Data Harapan**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,46435	0,367	Valid
2	0,56992	0,367	Valid
3	0,64686	0,367	Valid
4	0,46394	0,367	Valid
5	0,45704	0,367	Valid
6	0,09753	0,367	Tidak Valid
7	0,47831	0,367	Valid
8	0,59339	0,367	Valid
9	0,37184	0,367	Valid
10	0,49987	0,367	Valid
11	0,46979	0,367	Valid
12	0,52305	0,367	Valid
13	0,51167	0,367	Valid
14	0,53088	0,367	Valid
15	0,67665	0,367	Valid
16	0,58254	0,367	Valid
17	0,00112	0,367	Tidak Valid
18	0,52714	0,367	Valid
19	0,69281	0,367	Valid
20	0,57316	0,367	Valid
21	0,4213	0,367	Valid
22	0,5627	0,367	Valid
23	0,40853	0,367	Valid
24	0,60479	0,367	Valid
25	0,14108	0,367	Tidak Valid
26	0,39066	0,367	Valid
27	0,41708	0,367	Valid
28	0,42951	0,367	Valid
29	0,1361	0,367	Tidak Valid
30	0,47557	0,367	Valid

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada tabel 4.2 didapatkan beberapa item pernyataan yang tidak valid karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , yaitu pada

item 6, item 17, item 25, dan item 29. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada item pernyataan yang tidak valid baik pada persepsi maupun harapan tidak digunakan dalam kuesioner penelitian, sehingga terdapat 24 butir pernyataan yang memenuhi kriteria layak digunakan sebagai pengambilan data dalam penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen sebagai alat ukur, serta konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan kembali. Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas instrumen diperoleh nilai *cronbach alpha* pada data persepsi sebesar 0,8052 sedangkan pada data harapan diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,8575, Suatu instrumen dikatakan reliabil apabila  $r_{11} > r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa data persepsi dan data harapan reliabil, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut konsistensi dan stabilitas.

## C. Karakteristik Responden

Pengumpulan data hasil penyebaran kuesioner merupakan salah satu faktor yang terpenting untuk melihat karakteristik responden, salah satunya dengan mengetahui tahun angkatan responden, jenis kelamin responden, dan tanggapan jawaban responden dari hasil kuesioner yang telah diisi.

### 1. Tahun Angkatan

Mahasiswa program studi pendidikan matematika yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 90 responden, yang terdiri dari tahun angkatan 2014/2015, 2015/2016, 2016/2017, dan 2017/2018.

**Tabel 4.3**  
**Tahun Angkatan Responden**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Responden</b>
2014/2015	24
2015/2016	19
2016/2017	25
2017/2018	22
Total responden	90

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan rincian tabel tersebut disajikan pula data dalam bentuk diagram lingkaran guna dapat melihat lebih detail persentase tahun angkatan responden.



**Gambar 4.1 Persentase Tahun Angkatan Responden**

Berdasarkan data yang diperoleh, mahasiswa yang dijadikan sampel dalam penelitian yaitu pada angkatan 2014/2015 sebanyak 24 responden atau dengan persentase 27%, pada angkatan 2015/2016 sebanyak 19 responden atau dengan persentase 21%, pada angkatan 2016/2017 sebanyak 25 responden atau dengan persentase 28%, dan pada angkatan 2017/2018 sebanyak 22 responden atau dengan persentase 24%.

## 2. Jenis Kelamin

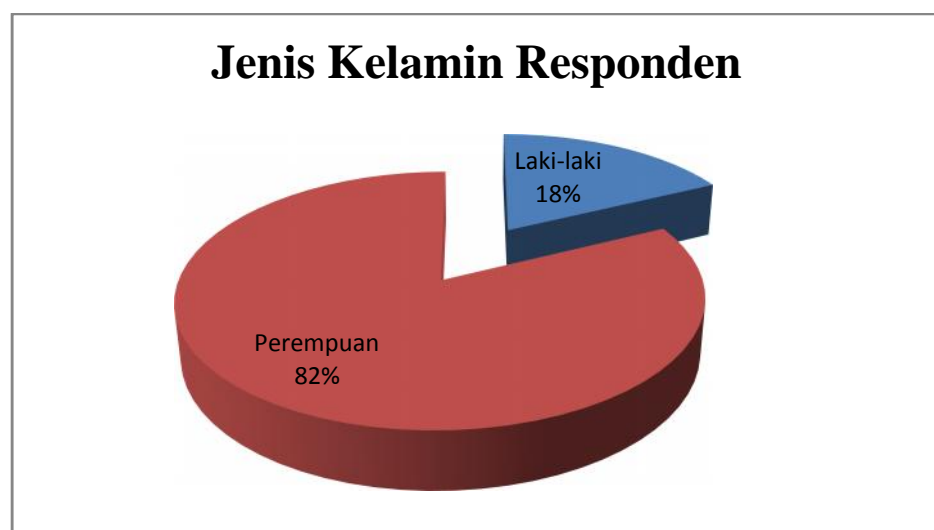
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-laki	16
Perempuan	74
Jumlah	90

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan rincian tabel tersebut disajikan pula dalam diagram pie untuk dapat melihat lebih jelas persentase jenis kelamin responden.



**Gambar 4.2 Persentase Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan data yang diperoleh sebanyak 90 mahasiswa jurusan pendidikan matematika yang terpilih sebagai responden, diperoleh data melalui penyebaran kuesioner secara *online* menunjukan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 16 orang atau dengan persentase 18% dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 74 orang atau dengan persentase 82%, sehingga dapat



disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan.

### 3. Deskripsi Tanggapan Responden

Persentase jawaban yang dipilih dari keseluruhan responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Persentase Jawaban Persepsi Responden**

Persepsi	Jumlah	Persentase
STP	92	4%
TP	300	14%
CP	789	37%
P	709	33%
SP	270	13%
Total	2160	100%

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan tabel 4.5 sebanyak 90 responden yang mengisi kuesioner penelitian berdasarkan persepsi mahasiswa memilih jawaban sangat tidak puas sebanyak 4%, tidak puas sebanyak 14%, cukup puas sebanyak 37%, puas sebanyak 33%, dan sangat puas sebanyak 13%, persentase tertinggi dalam pengisian kuesioner yaitu sebesar 37% hal ini menandakan sebagian besar mahasiswa memilih jawaban cukup puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak jurusan.

**Tabel 4.6**  
**Persentase Jawaban Harapan Responden**

Persepsi	Jumlah	Persentase
STP	127	6%
TP	130	6%
CP	440	20%

P	742	34%
SP	718	33%
Total	2157	100%

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan tabel 4.6 sebanyak 90 responden yang mengisi kuesioner penelitian berdasarkan harapan mahasiswa memilih jawaban sangat tidak puas sebanyak 6%, tidak puas sebanyak 6%, cukup puas sebanyak 20%, puas sebanyak 34%, dan sangat puas sebanyak 33%, persentase tertinggi dalam pengisian kuesioner yaitu sebesar 34% hal ini mendakan sebagian besar mahasiswa memilih jawaban puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa mengharapkan fasilitas yang lebih baik lagi oleh pihak jurusan. Sedangkan persentase jawaban yang dipilih responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Persentase Jawaban Persepsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Persepsi	Laki-laki		Perempuan	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
STP	8	2%	84	5%
TP	48	13%	252	14%
CP	134	35%	655	37%
P	131	34%	578	33%
SP	63	16%	207	12%
Total	384	100%	1776	100%

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan tabel 4.7 sebanyak 16 responden laki-laki yang mengisi kuesioner penelitian berdasarkan persepsi diperoleh hasil persentase tertinggi yaitu sebesar 35% atau memilih jawaban cukup puas, sedangkan sebanyak 74 responden dengan jenis kelamin perempuan

memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 37% atau memilih jawaban cukup puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki dan perempuan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan

**Tabel 4.8**  
**Persentase Jawaban Harapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Harapan	Laki-laki		Perempuan	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
STP	16	4%	111	6%
TP	12	3%	118	7%
CP	96	25%	344	19%
P	152	40%	590	33%
SP	108	28%	610	34%
Total	384	100%	1773	100%

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan tabel 4.8 sebanyak 16 responden laki-laki yang mengisi kuesioner penelitian berdasarkan harapan, diperoleh hasil persentase tertinggi yaitu sebesar 40% atau memilih jawaban puas, sedangkan sebanyak 74 responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 34% atau memilih jawaban sangat puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki dan perempuan mengharapkan pelayan dari jurusan yang lebih baik.

#### **D. Analisis SERVQUAL**

*Servqual* atau analisis kualitas pelayanan adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan kepuasan pelanggan. Evaluasi kualitas pelayanan jasa berupa jasa pendidikan merupakan perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima sehingga memunculkan

kualitas pelayanan yang diterima. Perhitungan skor *servqual* dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Perhitungan skor *servqual* ini meliputi perhitungan skor *servqual* per item pernyataan, perhitungan skor *servqual* per dimensi, dan perhitungan skor *servqual* tunggal.

### 1. Perhitungan Skor SERVQUAL Per-Item Pernyataan

**Tabel 4.9**  
**Skor *Servqual* Per-Item Pernyataan**

Item Pernyataan	Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Gap
Item 1	Reliabilitas	3,567	4,222	-0,655
Item 2		3,333	4,178	-0,845
Item 3		3,356	2,356	1
Item 4		3,767	4,011	-0,244
Item 5	Daya Tangkap	3,411	4,322	-0,911
Item 6		3,6	4,278	-0,678
Item 7		3,378	2,678	0,7
Item 8	Jaminan	3,822	4,044	-0,222
Item 9		3,6	4,2	-0,6
Item 10		3,667	3,022	0,645
Item 11		3,856	4,156	-0,3
Item 12	Empati	3,244	4,344	-1,1
Item 13		3,7	4,178	-0,478
Item 14		3,711	4,133	-0,422
Item 15		3,667	4,056	-0,389
Item 16		3,389	4,178	-0,789
Item 17	Bukti Fisik	2,167	4	-1,833
Item 18		3,367	4,178	-0,811
Item 19		2,878	2,067	0,811
Item 20		3,567	4,233	-0,666
Item 21		2,6	4,278	-1,678
Item 22		3,767	1,888	1,879
Item 23		2,333	4,5	-2,167

Item 24		2,756	4,444	-1,688
---------	--	-------	-------	--------

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh tiga urutan nilai *gap* positif tertinggi yaitu pada item pada item 22 diperoleh nilai *gap* sebesar 1,879, pada item 3 diperoleh nilai *gap* sebesar 1, dan pada item 19 diperoleh nilai *gap* sebesar 0,811. Diperoleh pula tiga urutan nilai *gap* negatif tertinggi yaitu pada item 23 diperoleh nilai *gap* sebesar -2,167, pada item 17 diperoleh nilai *gap* sebesar -1,833, dan pada item 24 diperoleh nilai *gap* sebesar -1,688. Nilai *gap* terkecil inilah menandakan bahwa mahasiswa sangat tidak puas.

## 2. Perhitungan Skor SERVQUAL Per-Dimensi

**Tabel 4.10**  
**Skor *Servqual* Per-Item Dimensi**

Item Pernyataan	Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Gap
Item 1	Reliabilitas	3,567	4,222	-0,655
Item 2		3,333	4,178	-0,845
Item 3		3,356	2,356	1
Item 4		3,767	4,011	-0,244
Jumlah Rata-rata		14,023	14,767	-0,744
Item 5	Daya Tangkap	3,411	4,322	-0,911
Item 6		3,6	4,278	-0,678
Item 7		3,378	2,678	0,7
Jumlah Rata-rata		10,389	11,278	-0,889
Item 8	Jaminan	3,822	4,044	-0,222
Item 9		3,6	4,2	-0,6
Item 10		3,667	3,022	0,645
Item 11		3,856	4,156	-0,3
Item 12		3,244	4,344	-1,1
Jumlah Rata-rata		18,189	19,766	-1,577
Item 13	Empati	3,7	4,178	-0,478
Item 14		3,711	4,133	-0,422

Item 15		3,667	4,056	-0,389
Item 16		3,389	4,178	-0,789
Item 17		2,167	4	-1,833
Jumlah Rata-rata		16,634	20,545	-3,911
Item 18	Bukti Fisik	3,367	4,178	-0,811
Item 19		2,878	2,067	0,811
Item 20		3,567	4,233	-0,666
Item 21		2,6	4,278	-1,678
Item 22		3,767	1,888	1,879
Item 23		2,333	4,5	-2,167
Item 24		2,756	4,444	-1,688
Jumlah Rata-rata		21,268	25,588	-4,32

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh data nilai dari masing-masing dimensi *servqual*, pada dimensi reliabilitas diperoleh nilai *gap* sebesar -0,744, pada dimensi daya tangkap diperoleh nilai *gap* sebesar -0,889, pada dimensi jaminan diperoleh nilai *gap* sebesar -1,577, pada dimensi empati diperoleh nilai *gap* sebesar -3,911, dan pada dimensi bukti fisik diperoleh nilai *gap* sebesar -4,32. Sehingga terlihat pada tabel tersebut bahwa dimensi bukti fisik yang bekenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan meteril memiliki nilai *gap* terbesar diantara dimensi lainnya, hal ini menandakan mahasiswa sangat tidak puas pada pelayanan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak jurusan.

### 3. Perhitungan Tunggal Skor SERVQUAL

**Tabel 4.11**  
**Skor *Servqual* Keseluruhan**

Item Pernyataan	Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Gap
Item 1	Reliabilitas	3,567	4,222	-0,655
Item 2		3,333	4,178	-0,845
Item 3		3,356	2,356	1

Item 4	Daya Tangkap	3,767	4,011	-0,244
Item 5		3,411	4,322	-0,911
Item 6		3,6	4,278	-0,678
Item 7		3,378	2,678	0,7
Item 8	Jaminan	3,822	4,044	-0,222
Item 9		3,6	4,2	-0,6
Item 10		3,667	3,022	0,645
Item 11		3,856	4,156	-0,3
Item 12		3,244	4,344	-1,1
Item 13	Empati	3,7	4,178	-0,478
Item 14		3,711	4,133	-0,422
Item 15		3,667	4,056	-0,389
Item 16		3,389	4,178	-0,789
Item 17		2,167	4	-1,833
Item 18	Bukti Fisik	3,367	4,178	-0,811
Item 19		2,878	2,067	0,811
Item 20		3,567	4,233	-0,666
Item 21		2,6	4,278	-1,678
Item 22		3,767	1,888	1,879
Item 23		2,333	4,5	-2,167
Item 24		2,756	4,444	-1,688
Total		80,503	91,944	-11,441

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.10 yang telah dilakukan perhitungan tunggal skor *servqual* diperoleh nilai *gap* yaitu keseluruhan item pernyataan yaitu -11,441 hal ini menandakan bahwa mahasiswa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak jurusan, dalam hal ini berarti pihak jurusan harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan agar lebih baik lagi kedepannya.

#### ***E. Importance Performance Analysis***

*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang dianggap penting untuk suatu perusahaan dalam memuaskan para pengguna jasanya. Analisis IPA ini dilakukan dengan memetakan tingkat harapan mahasiswa kedalam sumbu y

dan tingkat kepentingan atau persepsi mahasiswa kedalam sumbu x dengan kuadran-kuadran yang telah dikategorikan dalam pembuatan diagram kartesius, pemetaan tersebut terdiri dari setiap item dan dimensi dari pelayanan jurusan. Pembuatan diagram kartesius dalam *Importance Performance Analysis* dilakukan dengan beberapa langkah yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, menentukan rata-rata untuk setiap item pernyataan, menentukan rata-rata untuk keseluruhan item pernyataan dan pemetaan pada diagram kartesius.

Langkah pertama yaitu menentukan tingkat kesesuaian, tingkat kesesuaian merupakan perbandingan antara tingkat kinerja (persepsi) dan tingkat harapan, hal ini bertujuan untuk menentukan prioritas pelayanan yang diberikan, apabila tingkat kesesuaian  $> 100\%$  maka kualitas pelayanan sangat memuaskan, apabila tingkat kesesuaian  $= 100\%$  maka memuaskan, sedangkan apabila tingkat kesesuaian  $< 100\%$  maka belum memuaskan. Namun sebelum melakukan perhitungan tingkat kesesuaian, menghitung terlebih dahulu untuk skor kinerja dan harapan untuk butir item pernyataan 1 sebagai berikut:

$$STS = 0, TS = 1, CS = 46, S = 34, SS = 9$$

$$\text{Kinerja } (X_1) = (0 \times 0) + (1 \times 2) + (46 \times 3) + (34 \times 4) + (9 \times 5)$$

$$= 0 + 2 + 138 + 136 + 45$$

$$= 321$$



$$STS = 0, TS = 1, CS = 12, S = 43, SS = 34$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y}_1\text{)} &= (0 \times 1) + (1 \times 2) + (12 \times 3) + (43 \times 4) + (34 \times 5) \\ &= 0 + 2 + 36 + 172 + 170 \\ &= 380\end{aligned}$$

Tingkat kesesuaian

$$\begin{aligned}\text{Tk}_1 &= \frac{X_1}{Y_1} \times 100\% \\ &= \frac{321}{380} \times 100\% \\ &= 0,84 \times 100\% \\ &= 84\%\end{aligned}$$

Tingkat kesesuaian untuk butir pernyataan 1 adalah 84%, untuk mencari tingkat kesesuaian untuk butir pernyataan 2 sampai dengan 24, serta untuk mencari tingkat kesesuaian total dilakukan dengan langkah yang sama. Tahap selanjutnya yaitu menghitung rata-rata tiap item pernyataan dari tingkat kinerja dan tingkat harapan pada butir pernyataan 1.

$\begin{aligned}\text{Tingkat kinerja} \\ \bar{X} &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{321}{90} \\ &= 3,567\end{aligned}$	$\begin{aligned}\text{Tingkat harapan} \\ \bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{380}{90} \\ &= 4,22\end{aligned}$
--	---

Untuk menghitung rata-rata tingkat kinerja dan tingkat harapan pada butir pernyataan 2 sampai dengan 24 dilakukan dengan langkah yang sama, begitu pula untuk menghitung rata-rata total pada tingkat kepentingan dan tingkat harapan.

**Tabel 4.12**  
**Tingkat Kesesuaian Serta Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Harapan Responden**

No	Persepsi	Harapan	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata kepentingan	Rata-rata Harapan
1	321	380	84%	3,567	4,222
2	300	376	80%	3,333	4,178
3	302	212	142%	3,356	2,356
4	339	357	95%	3,767	3,967
5	307	389	79%	3,411	4,322
6	324	385	84%	3,6	4,278
7	304	241	126%	3,378	2,678
8	344	364	95%	3,822	4,044
9	324	378	86%	3,6	4,2
10	330	272	121%	3,667	3,022
11	347	374	93%	3,856	4,156
12	292	391	75%	3,244	4,344
13	333	376	89%	3,7	4,178
14	334	372	90%	3,711	4,133
15	330	365	90%	3,667	4,056
16	305	376	81%	3,389	4,178
17	195	356	55%	2,167	3,956
18	303	376	81%	3,367	4,178
19	259	186	139%	2,878	2,067
20	321	381	84%	3,567	4,233
21	234	385	61%	2,6	4,278
22	339	168	202%	3,767	1,867
23	210	405	52%	2,333	4,5
24	248	400	62%	2,756	4,444
Total	7245	8265	88%	80,5	91,83

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Setelah menghitung rata-rata untuk setiap item yang dipersepsikan responden, langkah selanjutnya yaitu menghitung keseluruhan item rata-rata pada tingkat kinerja dan tingkat harapan yang digunakan untuk menjadi batas pada diagram kartesius.

Tingkatkinetja

$$\bar{X} = \frac{\sum_{k=1}^n x_k}{n}$$

$$= \frac{80,5}{24}$$

$$= 3,35$$

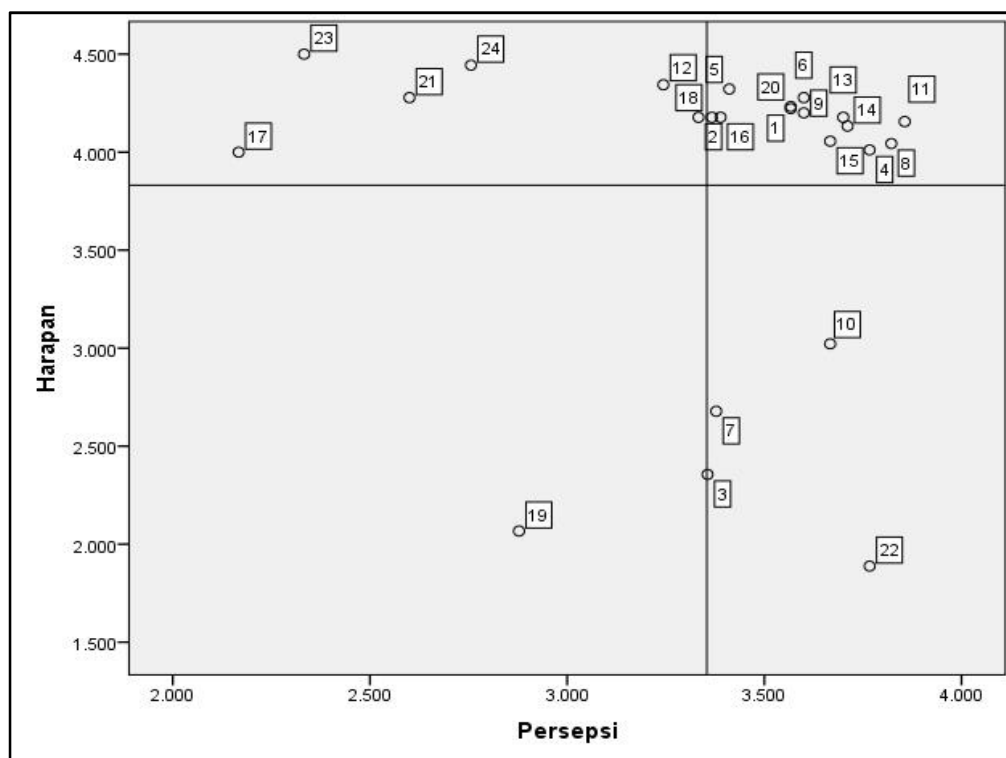
Tingkatharapan

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{k=1}^n y_k}{n}$$

$$= \frac{91,8}{24}$$

$$= 3,83$$

Setelah mengetahui nilai rata-rata dari keseluruhan item pernyataan yang digunakan untuk membuat batas pada sumbu vertikal dan horizontal kemudian tahap terakhir yaitu melakukan pemetaan terhadap seluruh item pernyataan yang telah dihitung rata-rata tiap butir soalnya kedalam kuadran-kuadran dalam diagram kartesius, seperti gambar berikut:



**Gambar 4.3 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Item-Item Layanan**

Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan bantuan *SPSS 22 For Windows*, maka dapat ditentukan letak item-item pelayanan yang

termasuk kedalam kuadran I, II, III, dan IV. Pada kuadran I terdapat 6 layanan yang termasuk dalam kategori prioritas utama, pada kuadran II terdapat 13 layanan yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi, pada kuadran III terdapat 1 layanan yang termasuk dalam kategori prioritas rendah, dan terdapat 4 layanan yang termasuk dalam kategori berlebihan, berikut tabel pemetaan tiap item butir pernyataan yang termasuk dalam kuadran I, II, III, dan IV.

**Tabel 4.13**  
**Jumlah Item Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV**

<b>Kuadran</b>	<b>Nomor item pelayanan jurusan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>
I	2, 12, 17, 21, 23, 24	Prioritas utama	6 item
II	1, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 20	Pertahankan prestasi	13 item
III	19	Prioritas rendah	1 item
IV	3, 7, 10, 22	Berlebihan	4 item

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Analisis berikutnya dengan melakukan perhitungan yang sama terhadap masing-masing variabel dimensi layanan yang terdiri dari dimensi reliabilitas, dimensi daya tangkap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi bukti fisik. Langkah pertama dengan menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja (persepsi) dan tingkat harapan untuk butir dimensi reliabilitas.

$$\begin{aligned}
 Tk_1 &= \frac{X_1}{Y_1} \times 100\% \\
 &= \frac{1262}{1325} \times 100\% \\
 &= 0,95 \times 100\% \\
 &= 95\%
 \end{aligned}$$

Tingkat kesesuaian pada dimensi reliabilitas adalah 95%, dengan cara yang sama dilakukan untuk menentukan tingkat kesesuaian pada empat dimensi berikutnya serta untuk mencari tingkat kesesuaian total. Tahap selanjutnya adalah menghitung rata-rata tiap dimensi dari tingkat kinerja (persepsi) dan tingkat harapan pada butir dimensi reliabilitas.

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat kinerja} & \quad \text{Tingkat harapan} \\
 \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} & \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\
 = \frac{1262}{90} & \quad = \frac{1325}{90} \\
 = 14,022 & \quad = 14,722
 \end{aligned}$$

Untuk menghitung rata-rata pada empat dimensi berikutnya dilakukan dengan langkah yang sama, begitu pula untuk menghitung rata-rata total pada tingkat kepentingan dan tingkat harapan dari keseluruhan dimensi.

**Tabel 4.14**  
**Tingkat Kesesuaian Serta Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Harapan Responden Pada Tiap Dimensi**

Dimensi	Persepsi	Harapan	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan
Reliabilitas	1262	1325	95%	14,022	14,722
Daya Tangkap	935	1015	92%	10,389	11,278
Jaminan	1637	1779	92%	18,189	19,767
Empati	1497	1845	81%	16,633	20,5
Bukti Fisik	1914	2301	83%	21,267	25,567
Jumlah	7245	8265	88%	80,5	91,833

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Setelah menghitung rata-rata dari setiap butir dimensi yang telah dipersepsikan responden, langkah selanjutnya yaitu menghitung rata-rata

pada keseluruhan butir dimensi pada tingkat kinerja dan tingkat harapan yang digunakan untuk menjadi batas dalam pembuatan diagram kartesius.

Tingkat kinerja

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{k}$$

$$= \frac{80,5}{5}$$

$$= 16,1$$

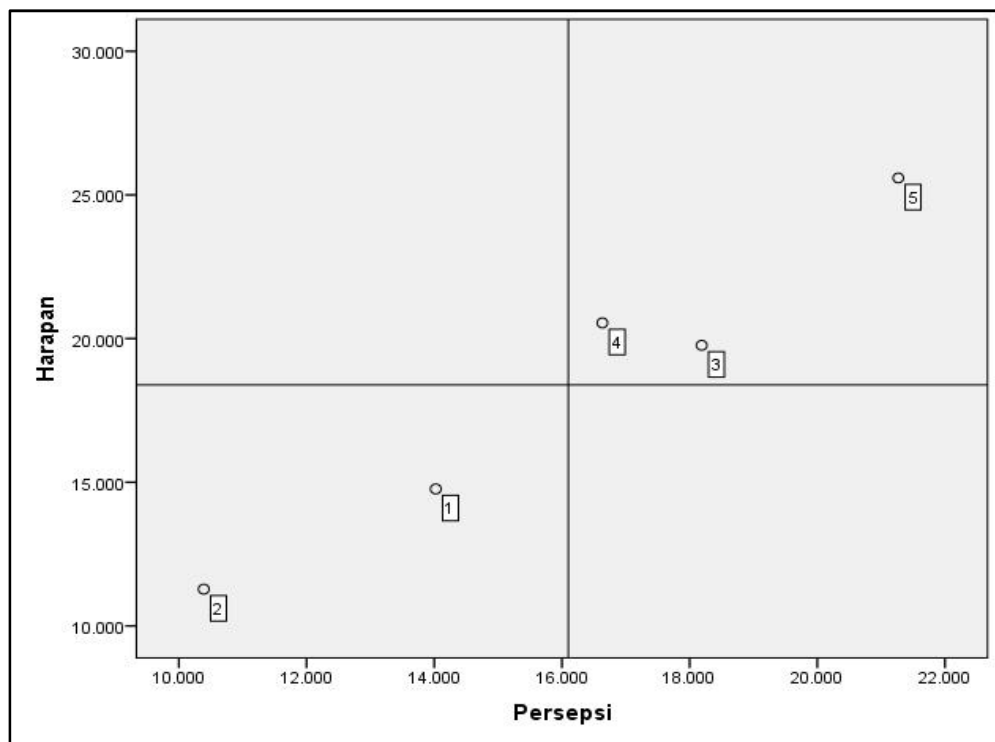
Tingkat harapan

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{k}$$

$$= \frac{91,8}{5}$$

$$= 18,367$$

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut, setelah mengetahui nilai rata-rata dari keseluruhan dimensi yang digunakan untuk membuat sumbu vertikal dan horizontal kemudian selanjutnya dilakukan pemetaan pada setiap kuadran dalam diagram kartesius, berikut merupakan gambar diagram kartesius berdasarkan dimensi pelayanannya



**Gambar 4.4 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Layanan**

Berdasarkan gambar 4.4 diagram kartesius tersebut yang terbagi menjadi 4 kuadran, yang menunjukkan bahwa pada kuadran II terdapat 3 dimensi yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi dan pada kuadran III terdapat 2 dimensi yang termasuk dalam kategori prioritas rendah.

**Tabel 4.15**  
**Jumlah Dimensi Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV**

<b>Kuadran</b>	<b>Nomor Item Layanan Jurusan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>
I	-	Prioritas utama	0 item
II	3. Dimensi jaminan 4. Dimensi empati 5. Dimensi bukti fisik.	Pertahankan prestasi	3 item
III	1. Dimensi reliabilitas 2. Dimensi daya tangkap	Prioritas rendah	2 item
IV	-	Berlebihan	0 item

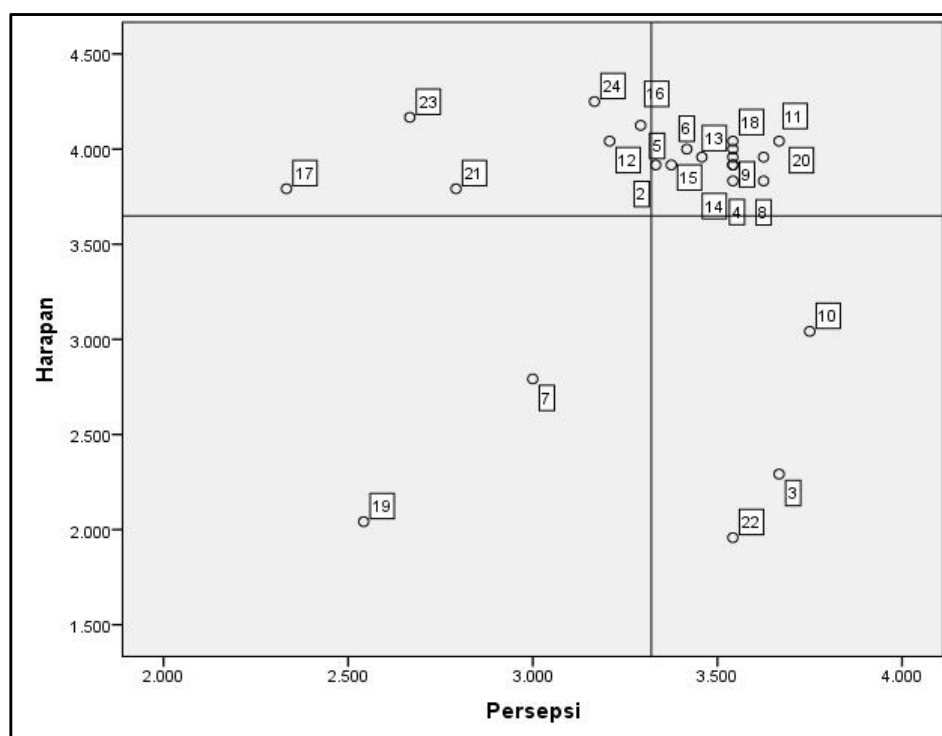
*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam kuadran I yaitu prioritas tinggi tidak terdapat dimensi yang masuk dalam kategori tersebut hal ini dikarenakan pelayanan yang memiliki kepuasan rendah tidak memiliki kepentingan tinggi, sama halnya dengan kuadran IV yaitu berlebihan tidak terdapat dimensi yang termasuk dalam kategori tersebut hal ini dikarenakan layanan yang memiliki kepuasan tinggi tidak memiliki tingkat kepentingan yang rendah.

Analisis IPA berikutnya dilakukan untuk menentukan dan mengetahui secara detail letak prioritas perbaikan berdasarkan tanggapan responden pada masing-masing tahun angkatan.

### 1. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) Berdasarkan Tahun Angkatan 2014/2015

Analisis IPA berdasarkan tahun angkatan ini akan dilakukan pengolahan data dengan cara yang sama dengan sebelumnya yaitu dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, menentukan rata-rata untuk setiap item pernyataan, menentukan rata-rata untuk seluruh item pernyataan. Sehingga berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, kemudian dilakukanlah pemetaan untuk setiap item-item layanan terhadap diagram kartesius seperti gambar berikut:



**Gambar 4.5 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Item-Item Layanan Angkatan 2014/2015**



Berdasarkan gambar pada diagram kartesius tersebut diperoleh letak item-item layanan dalam kuadran I, II, III, dan IV, pada kuadran I terdapat 6 layanan yang menjadi yang termasuk dalam prioritas utama, pada kuadran II diperoleh 13 layanan yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi, pada kuadran III diperoleh 2 layanan yang termasuk dalam kategori prioritas rendah dan pada kuadran IV diperoleh 3 layanan yang termasuk dalam kategori berlebihan, untuk lebih mudah berikut disajikan dalam bentuk tabel hasil pemetaan.

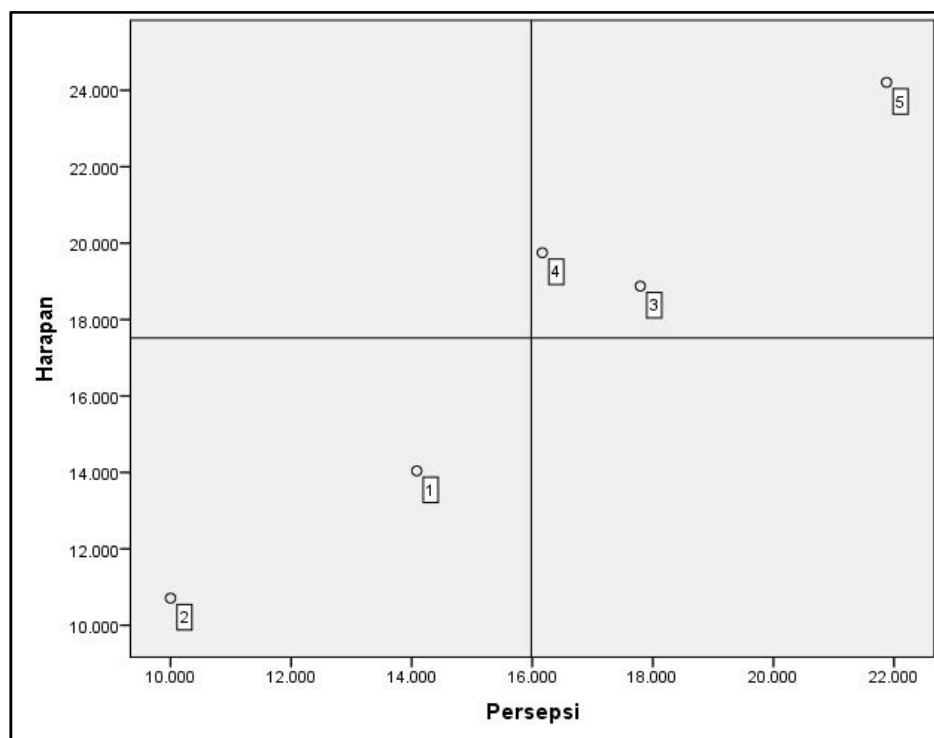
**Tabel 4.16**  
**Jumlah Item Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV**  
**Berdasarkan Tahun Angkatan 2014/2015**

<b>Kuadran</b>	<b>Nomor item pelayanan jurusan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>
I	12, 16, 17, 21, 23, 24	Prioritas utama	6 item
II	1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 18, 20	Pertahankan prestasi	13 item
III	7, 19	Prioritas rendah	2 item
IV	3, 10, 22	Berlebihan	3 item

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Analisis selanjutnya yaitu dengan melakukan perhitungan pada masing-masing dimensi layanan pada angkatan 2014/2015, yang terdiri dari dimensi reliabilitas, dimensi daya tangkap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi bukti fisik.

Berdasarkan data hasil pengolahan, setelah diperoleh data kemudian dilakukan pemetaan pada diagram kartesius, berikut merupakan gambar diagram kartesius berdasarkan dimensi pelayanannya:

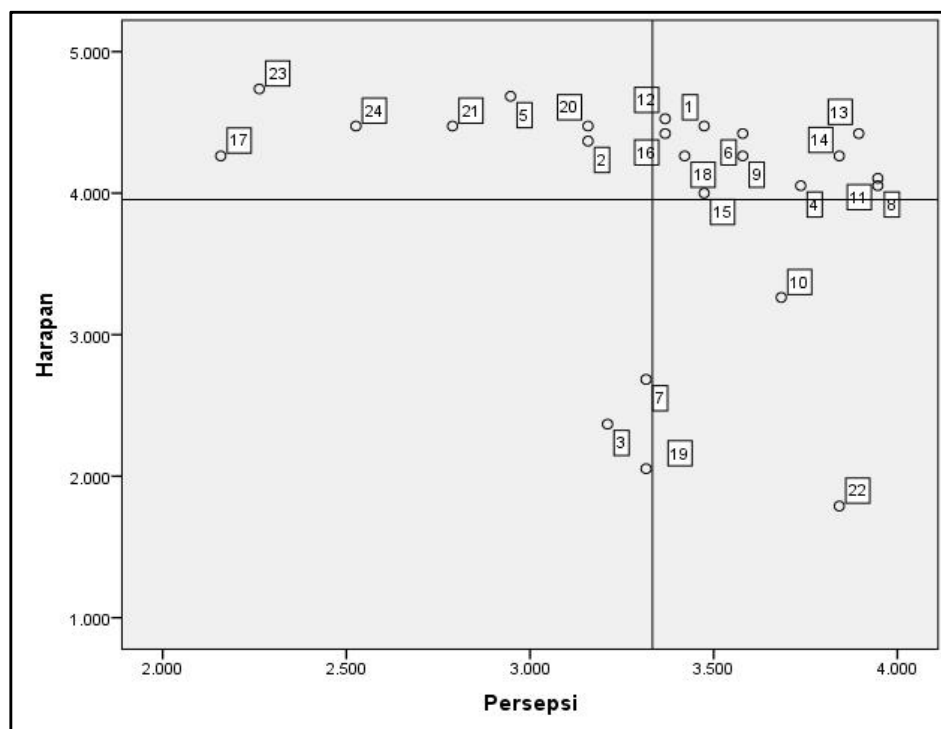


**Gambar 4.6 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Layanan Angkatan 2014/2015**

Berdasarkan gambar 4.6 diperoleh bahwa pada diagram kartesius tersebut yang terbagi menjadi empat kuadran menunjukkan bahwa pada kuadran II terdapat 3 dimensi yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi yaitu dimensi jaminan, empati dan bukti fisik dan pada kuadran III terdapat 2 dimensi yang termasuk dalam kategori prioritas rendah yaitu dimensi reliabilitas dan daya tangkap, sedangkan pada kuadran I dan kuadran IV tidak termasuk, karena dalam kuadran I layanan yang memiliki tingkat kepuasan rendah tidak memiliki tingkat kepentingan yang tinggi sedangkan dalam kuadran IV layanan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi tidak memiliki tingkat kepentingan yang rendah.

## 2. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) Berdasarkan Tahun Angkatan 2015/2016

Analisis IPA pada tahun angkatan 2016/2017 ini dilakukan pengolahan data dengan cara yang sama seperti sebelumnya dalam menganalisis IPA secara keseluruhan. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan kemudian dilakukan pemetaan dalam diagram kartesius untuk setiap item pernyataan pelayanan tentang jurusan seperti gambar berikut:



**Gambar 4.7 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Item-Item Layanan Angkatan 2015/2016**

Berdasarkan gambar diagram kartesius, pemetaan tiap item layanan tersebut tersebar dalam kuadran I sebanyak 7 layanan yang termasuk dalam kategori prioritas tinggi, pada kuadran II sebanyak 12 layanan yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi, pada kuadran III

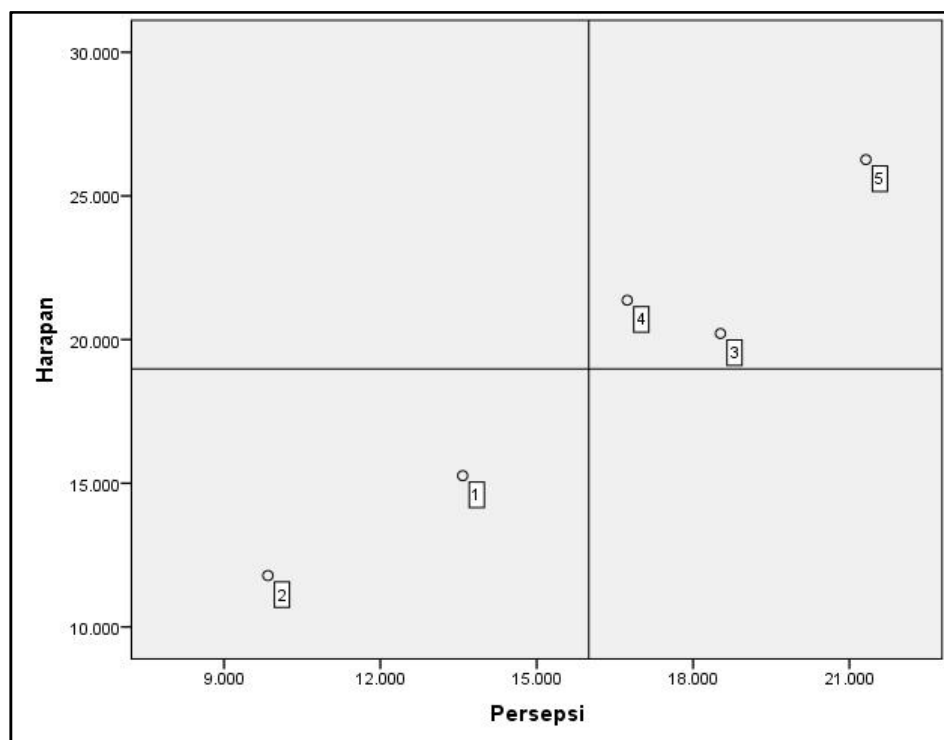
sebanyak 3 layanan yang termasuk dalam prioritas rendah, dan pada kuadran IV sebanyak 2 layanan yang termasuk dalam kategori berlebihan, berikut untuk lebih memudahkan mengetahui letak titik dalam diagram kartesius disajikan pula dalam bentuk tabel.

**Tabel 4.17**  
**Jumlah Item Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV**  
**Berdasarkan Tahun Angkatan 2015/2016**

<b>Kuadran</b>	<b>Nomor item pelayanan jurusan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>
I	2, 5, 17, 20, 21, 23, 24	Prioritas utama	7 item
II	1, 4, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18	Pertahankan prestasi	12 item
III	3, 7, 19	Prioritas rendah	3 item
IV	10, 22	Berlebihan	2 item

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Analisis selanjutnya yaitu dengan melakukan perhitungan pada masing-masing dimensi layanan pada angkatan 2016/2017, yang terdiri dari dimensi reliabilitas, dimensi daya tangkap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi bukti fisik. Berdasarkan hasil pengolahan data, kemudian dilakukan pemetaan pada diagram kartesius, berikut merupakan gambar diagram kartesius berdasarkan dimensi pelayanan.

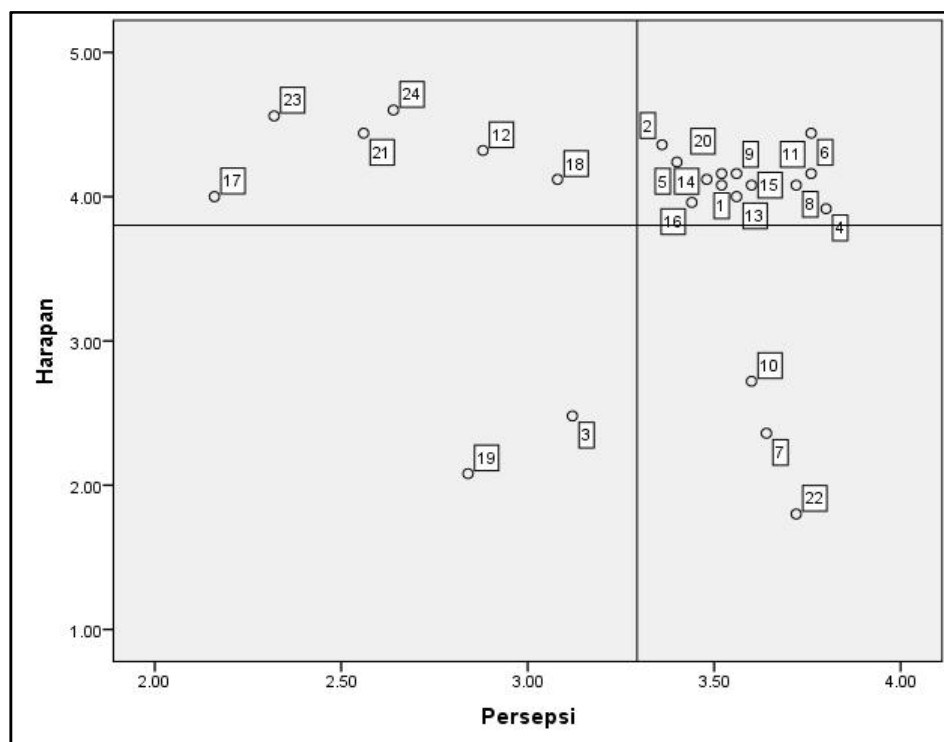


**Gambar 4.8 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Layanan Angkatan 2015/2016**

Berdasarkan gambar 4.8 diagram kartesius yang membagi menjadi empat kuadran diperoleh hasil bahwa dalam kuadran I terdapat 3 dimensi layanan yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi dan pada kuadran III terdapat 2 dimensi layanan yang termasuk dalam kategori prioritas rendah.

### **3. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) Berdasarkan Tahun Angkatan 2016/2017**

Analisis IPA pada tahun angkatan 2016/2017 ini dilakukan pengolahan data dengan cara yang sama seperti sebelumnya. Hasil pengolahan data yang telah dilakukan tersebut kemudian dilakukan pemetaan kedalam diagram kartesius yang membagi menjadi empat kuadran pada setiap item layanan seperti gambar berikut:



**Gambar 4.9 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Item-Item Layanan Angkatan 2016/2017**

Berdasarkan gambar diagram kartesius tersebut diperoleh pemetaan dalam kuadran I sebanyak 6 layanan yang termasuk kategori prioritas tinggi, pada kuadran II sebanyak 13 layanan yang termasuk kategori pertahankan prestasi, pada kuadran III sebanyak 2 layanan yang termasuk dalam proritas rendah dan pada kuadran IV sebanyak 3 layanan yang termasuk dalam kategori berlebihan. Berikut tabel yang digunakan untuk mempermudah dalam melihat pemetaan layanan.

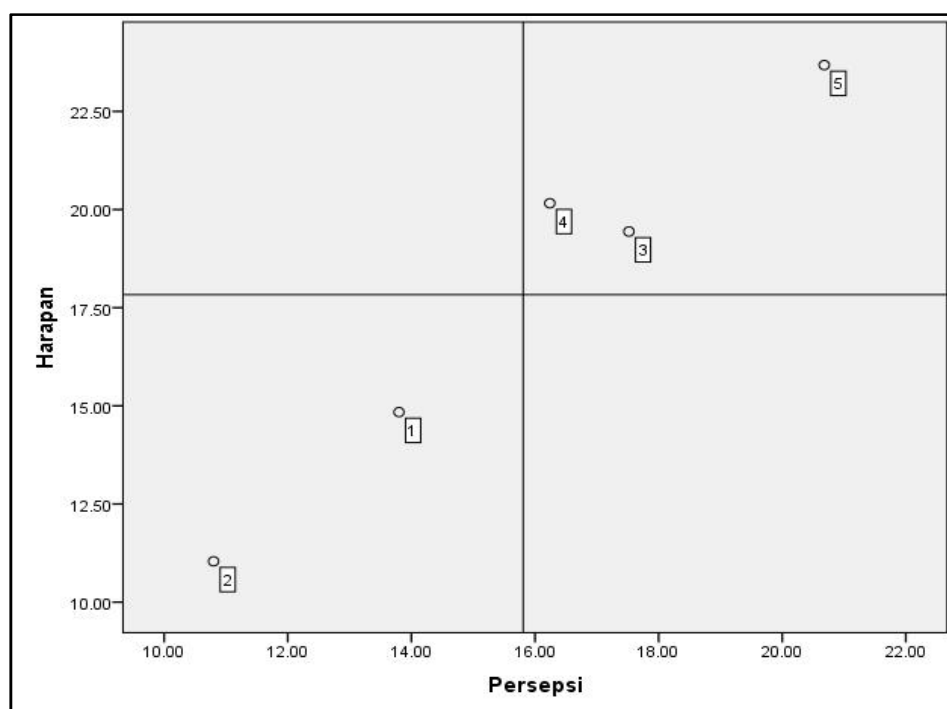
**Tabel 4.18**  
**Jumlah Item Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV Berdasarkan Tahun Angkatan 2016/2017**

Kuadran	Nomor item pelayanan jurusan	Kategori	Jumlah
I	12, 17, 18, 21, 23, 24	Prioritas utama	6 item
II	1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 20	Pertahankan prestasi	13 item

III	3, 19	Prioritas rendah	2 item
IV	7, 10, 22	Berlebihan	3 item

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Analisis selanjutnya yaitu dengan melakukan perhitungan pada masing-masing dimensi layanan pada angkatan 2016/2017, yang terdiri dari seluruh dimensi pelayanan, berdasarkan hasil pengolahan data, kemudian dilakukan pemetaan pada diagram kartesius, berikut merupakan gambar diagram kartesius berdasarkan dimensi pelayanan.

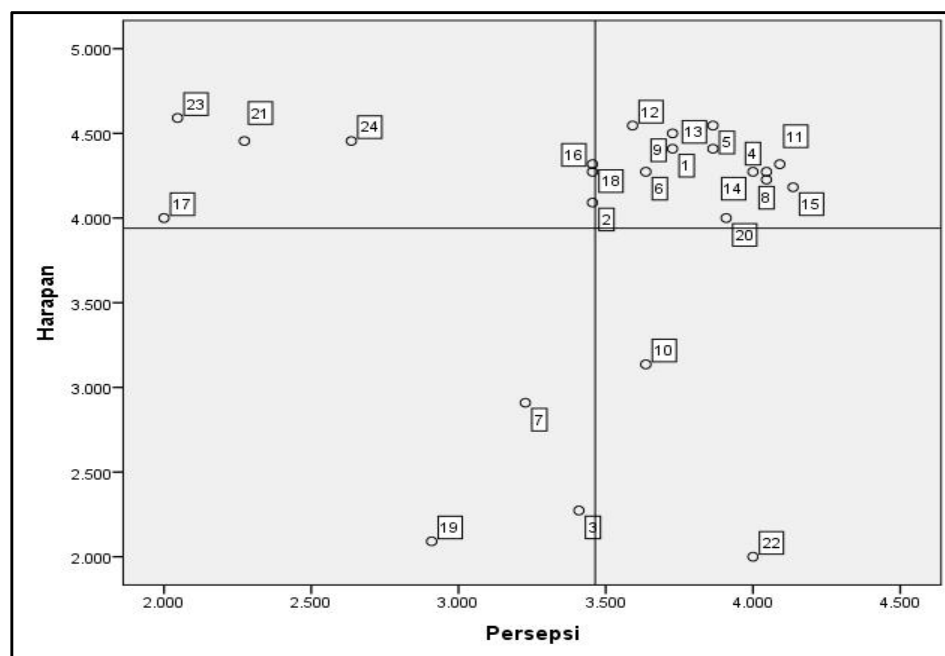


**Gambar 4.10 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Layanan Angkatan 2016/2017**

Berdasarkan gambar 4.10 diagram kartesius yang membagi menjadi empat kuadran diperoleh hasil bahwa dalam kuadran I terdapat 3 dimensi layanan yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi dan pada kuadran III terdapat 2 dimensi layanan yang termasuk dalam kategori prioritas rendah.

#### 4. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) Berdasarkan Tahun Angkatan 2017/2018

Analisis IPA pada tahun angkatan 2016/2017 ini dilakukan pengolahan data dengan cara yang sama seperti sebelumnya. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan kemudian selanjutnya melakukan pemetaan dalam diagram kartesius untuk setiap item layanan terhadap empat kuadran seperti gambar berikut:



**Gambar 4.11 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Berdasarkan Item-Item Layanan Angkatan 2017/2018**

Berdasarkan pemetaan yang telah tersebar pada 4 kuadran dalam diagram kartesius diperoleh hasil bahwa pada kuadran I sebanyak 7 layanan yang termasuk dalam kategori prioritas tinggi, pada kuadran II sebanyak layanan yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi, pada kuadran III sebanyak 3 layanan yang termasuk dalam kategori prioritas rendah dan pada kuadran IV sebanyak 2 layanan yang termasuk dalam kategori berlebihan.



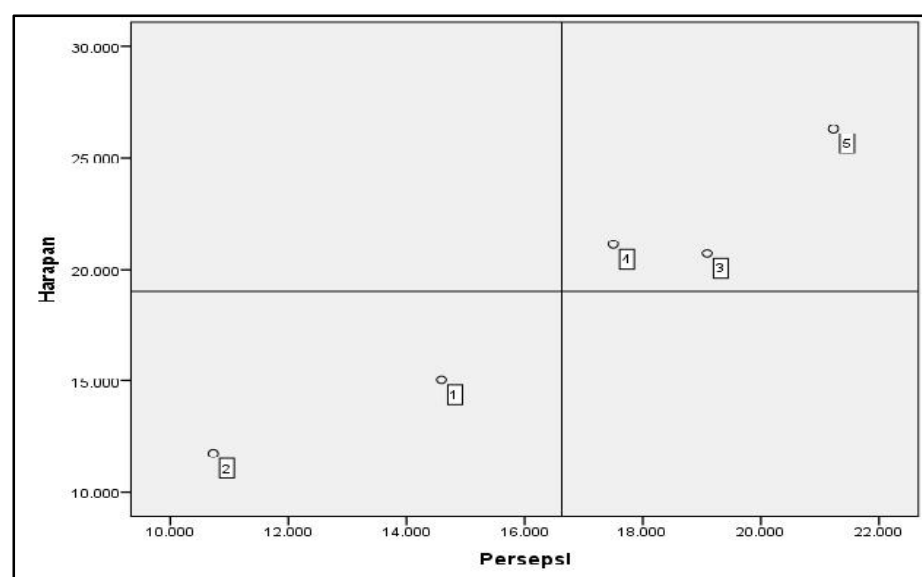
Berikut tabel yang digunakan untuk mempermudah dalam melihat pemetaan dalam tiap kuadran.

**Tabel 4.19**  
**Jumlah Item Layanan Jurusan Pada Kuadran I, II, III, dan IV**  
**Berdasarkan Tahun Angkatan 2017/2018**

Kuadran	Nomor item pelayanan jurusan	Kategori	Jumlah
I	2, 16, 17, 18, 21, 23, 24	Prioritas utama	7 item
II	1, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 20	Pertahankan prestasi	12 item
III	3, 7, 19	Prioritas rendah	3 item
IV	10, 22	Berlebihan	2 item

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Analisis berikutnya adalah dengan melakukan perhitungan pada masing-masing dimensi layanan pada angkatan 2017/2018, yang terdiri dari seluruh dimensi pelayanan, berdasarkan hasil pengolahan data, kemudian dilakukan pemetaan pada diagram kartesius, perhitungan ini dilakukan dengan cara yang sama seperti angkatan 2014, 2015, dan 2016. Berikut gambar diagram kartesius berdasarkan dimensi pelayanan.



**Gambar 4.12 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan**  
**Berdasarkan Dimensi Layanan Angkatan 2017/2018**

Berdasarkan gambar 4.12 diagram kartesius yang membagi menjadi empat kuadran diperoleh hasil bahwa dalam kuadran I terdapat 3 dimensi layanan yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi dan pada kuadran III terdapat 2 dimensi layanan yang termasuk dalam kategori prioritas rendah.

#### **F. Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, peneliti melakukan penelitian terhadap 90 responden yang terpilih menjadi sampel, yang terdiri dari 24 responden dari angkatan 2014, 19 responden dari angkatan 2015, 25 responden dari angkatan 2016, dan 22 responden dari angkatan 2016, sebanyak 16 responden berjenis kelamin laki-laki dan 74 responden berjenis kelamin perempuan yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian. Dalam kuesioner penelitian tersebut terdapat 24 item pernyataan yang digunakan sebagai penentu kualitas pelayanan jasa. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan bahwa persentase jawaban nilai persepsi tertinggi terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 37% atau mahasiswa lebih banyak jawaban cukup puas, sedangkan pada persentase jawaban nilai harapan tertinggi adalah 34% atas mahasiswa lebih banyak memilih jawaban puas, hal ini menandakan bahwa mahasiswa menginginkan fasilitas yang diberikan untuk lebih baik lagi.

Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan ini dilakukan pengolahan data dengan metode *servqual* dan *importance performance analysis*, nilai gap dalam perhitungan *servqual* merupakan

selisih antara persepsi dan harapan mahasiswa, hal ini dapat menunjukkan sejauh mana telah memberikan pelayanan yang sesuai, hasil dalam perhitungan skor *servqual* menunjukkan mahasiswa banyak yang tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak jurusan, hal ini ditandai dengan nilai gap yang  $< 0$ , sebanyak 19 item pernyataan memiliki nilai gap negatif (-) atau  $< 0$ , dan hanya terdapat 5 item pernyataan yang memiliki nilai gap positif (+) atau  $> 0$ , sedangkan untuk perhitungan skor perdimensi menghasilkan seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai negatif (-) atau  $< 0$ , diantara dimensi reliabilitas, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang memiliki nilai gap terbesar adalah dimensi bukti fisik yaitu sebesar -4,32, dan dari hasil perhitungan tunggal menunjukkan bahwa mahasiswa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak jurusan.

Analisis selanjutnya yaitu dari hasil pengolahan data pada *importance performance analysis* yang dianalisis berdasarkan letak titik dalam tiap kuadran pada diagram kartesius yang digunakan untuk menunjukkan faktor yang dianggap penting sebagai saran perbaikan untuk memuaskan para pengguna jasa atau dalam hal ini adalah mahasiswa. Berdasarkan tabel 4.13 yang termasuk dalam kuadran I atau prioritas utama dengan persepsi rendah dan harapan tinggi menunjukkan bahwa terdapat 6 item pelayanan yang perlu diprioritaskan karena dianggap penting dan diharapkan mahasiswa namun kinerja pelaksanaannya belum memuaskan, sehingga pihak jurusan lebih memperhatikan dan meningkatkan item pelayanan yang termasuk dalam

kuadran ini. Pada kuadran II atau pertahankan prestasi dengan persepsi tinggi dan harapan tinggi menunjukkan bahwa terdapat 13 item pelayanan yang perlu dipertahankan karena tingkat kinerja yang diberikan oleh pihak jurusan dianggap sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga dapat memuaskan mahasiswa. Pada kuadran III atau prioritas rendah dengan persepsi rendah dan harapan rendah menunjukkan bahwa terdapat 1 item pernyataan yang dianggap kinerjanya cukup dan tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa, oleh karena itu pihak jurusan anggap tidak perlu memprioritaskan item pelayanan ini yang masuk dalam kuadran ini. Pada kuadran IV atau berlebihan dengan persepsi tinggi dan harapan rendah menunjukkan terdapat 4 item pelayanan yang dianggap kinerjanya sangat baik namun mahasiswa tidak terlalu mengharap, sehingga 4 item pelayanan ini dianggap sangat memuaskan mahasiswa. Selanjutnya yaitu *importance performance analysis* berdasarkan lima dimensi pelayanan, sama halnya dengan analisis sebelumnya yaitu menentukan letak titik yang termasuk dalam empat kuadran dalam kuadran kartesius, berdasarkan tabel 4.15 tidak terdapat pelayanan yang termasuk dalam kuadran I hal ini dikarenakan pada tingkat persepsi tinggi tidak ada mahasiswa yang memiliki harapan rendah. Pada kuadran II atau pertahankan prestasi dengan persepsi tinggi dan harapan tinggi terdapat 3 dimensi yang dianggap kinerjanya baik dan sangat diharapkan mahasiswa maka pihak jurusan perlu mempertahankan 3 dimensi tersebut. Pada kuadran III atau prioritas rendah dengan persepsi rendah dan harapan rendah menunjukkan terdapat 2 dimensi yang masuk dalam kuadran ini, 2 dimensi ini

dianggap kinerjanya cukup dan tidak terlalu diharapkan mahasiswa, maka pihak jurusan tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut. Pada kuadran IV atau berlebihan tidak terdapat dimensi yang termasuk dalam kuadran ini, hal ini disebabkan pada tingkat persepsi tinggi tidak terdapat mahasiswa yang memiliki harapan rendah.

Disajikan pula tabel 4.20 untuk dapat melihat lebih detail hasil pemetaan pada diagram kartesius dari pengolahan data pada item-item layanan jurusan yang telah dilakukan berdasarkan masing-masing angkatan, yaitu angkatan 2014/2015, 2015/2016, 2016/2017, dan 2017/2018. Sedangkan pemetaan dalam diagram kartesius untuk tiap dimensi menghasilkan letak pemetaan yang sama untuk semua angkatan, hasil pemetaan tersebut sama halnya dengan hasil pemetaan tiap dimensi pada perhitungan keseluruhan yaitu seperti tabel 4.14.

**Tabel 4.20**  
**Jumlah Item Layanan Jurusan Tiap Angkatan**

<b>Kua- dran</b>	<b>Kategori</b>	<b>Nomor Item Pelayanan Jurusan Tiap Angkatan</b>			
		<b>2014/2015</b>	<b>2015.2016</b>	<b>2016/2017</b>	<b>2017/2018</b>
I	Prioritas utama	12, 16, 17, 21, 23, 24	2, 5, 17, 20, 21, 23, 24	12, 17, 18, 21, 23, 24	2, 16, 17, 18, 21, 23, 24
II	Pertahankan prestasi	1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 18, 20	1, 4, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18	1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 20	1, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 20
III	Prioritas rendah	7, 19	3, 7, 19	3, 19	3, 7, 19
IV	Berlebihan	3, 10, 22	10, 22	7, 10, 22	10, 22

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2018*

Berdasarkan tabel 4.20 yang termasuk kedalam kuadran I atau dalam kategori prioritas utama yaitu pada angkatan 2014/2015 dan 2016/2017

terdapat 6 item layanan jurusan, sedangkan pada angkatan 2015/2016 dan 2017/2018 terdapat 7 item layanan jurusan yang perlu di prioritaskan karena dianggap penting dan diharapkan namun kinerja pelayanannya belum memuaskan. Berikutnya yang termasuk kedalam kuadran II atau kategori pertahankan prestasi yaitu pada angkatan 2014/2015 dan 2016/2017 terdapat 13 item layanan jurusan, sedangkan pada angkatan 2015/2016 dan 2017/2018 terdapat 12 item layanan jurusan yang perlu dipertahankan karena tingkat kinerja yang diberikan sudah dianggap sesuai dengan harapan, selanjutnya yang termasuk dalam kuadran III atau prioritas rendah yaitu pada angkatan 2014/2015 dan 2016/2017 terdapat 2 item layanan jurusan, sedangkan pada angkatan 2015/2016 dan 2017/2018 terdapat 3 item layanan jurusan yang dianggap cukup dan tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa, dan terakhir yang termasuk dalam kuadran IV atau berlebihan yaitu pada angkatan 2014/2015 dan 2016/2017 terdapat 3 item layanan jurusan, sedangkan pada angkatan 2015/2016 dan 2017/2018 terdapat 2 item layanan jurusan yang dianggap kinerjanya sangat baik namun tidak terlalu diharapkan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya diperoleh kesimpulan yaitu pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak jurusan pendidikan matematika yaitu pada kategori belum puas, hal ini ditandai dengan adanya nilai gap negatif (-) atau  $< 0$ , pada perhitungan keseluruhan *servqual* yang diperoleh nilai gap sebesar -11,441, sedangkan tingkat kepuasan pada setiap dimensi diperoleh sebesar -0,744 pada dimensi reliabilitas, sebesar -0,889 pada dimensi daya tangkap, sebesar -1,577 pada dimensi jaminan, sebesar -3,911 pada dimensi empati, dan sebesar -4,32 pada dimensi bukti fisik. Selanjutnya berdasarkan analisis terdapat 2 item pelayanan pendidikan yang memiliki gap tertinggi yaitu sebesar -2,167 pada item 23 tentang fasilitas LCD di setiap ruang perkuliahan dan sebesar -1,883 pada item 17 tentang pelayanan yang ramah dari OB jurusan pendidikan matematika. Berdasarkan hasil pemetaan yang tersebar dalam diagram kartesius terdapat 6 item yang perlu dilakukan perbaikan yang termasuk dalam kuadran III atau dalam kategori prioritas rendah yaitu item 2 tentang kehadiran dosen tepat waktu, item 12 tentang jaminan keamanan di jurusan

pendidikan matematika, item 17 tentang pelayanan yang ramah dari OB jurusan, item 21 tentang *website* jurusan pendidikan matematika dalam memberikan informasi, item 23 tentang fasilitas LCD, dan 24 tentang fasilitas tempat ibadah.

## **B. SARAN**

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan kepada pihak jurusan pendidikan matematika berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan adalah perlu adanya evaluasi serta perbaikan agar mampu meningkatkan mutu pendidikan supaya dapat memberikan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin sehingga dapat memenuhi atau sesuai dengan keinginan mahasiswa, namun tidak hanya sekedar memuaskan tetapi juga unggul agar dapat menghadapi persaingan dalam dunia pendidikan. Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius adapun saran yang dapat peneliti berikan sebagai solusi yang dapat dilakukan untuk perbaikan pelayanan adalah sebagai berikut, pada jaminan keamanan jurusan pendidikan matematika sebaiknya diberikan *security* untuk menjaga keamanan disekitar lingkungan jurusan, pada pelayanan yang ramah dari OB jurusan sebaiknya diberikan pelatihan untuk meningkatkan kinerjanya, pada *website* jurusan pendidikan matematika sebaiknya dapat memberikan informasi yang lebih *up to date*, pada fasilitas LCD sebaiknya setiap ruang perkuliahan diberikan LCD agar memudahkan mahasiswa dalam proses pembelajaran, dan pada fasilitas tempat ibadah sebaiknya lebih diperhatikan untuk kebersihannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfa Beta, 2015.
- Aini, Elma Purnama, Ruhban Masykur, dan Komarudin Komarudin. “Handout Matematika berbantuan Etnomatematika Berbasis Budaya Lokal.” *Desimal: Jurnal Matematika* 1, no. 1 (29 Januari 2018): 73–79.
- Andriani, Siska. “Evaluasi CSE-UCLA Pada Studi Proses Pembelajaran Matematika.” *Al-Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika* 6, no. 2 (18 Desember 2015): 167–76.
- Anggoro, Bambang Sri. “Analisis Persepsi Siswa SMP terhadap Pembelajaran Matematika Ditinjau Dari Perbedaan Gender dan Disposisi Berpikir Kreatif Matematis.” *Al-Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika* 7, no. 2 (2016): 153–66.
- Anggraeni, Lulu Dian, Panji Deoranto, dan Dhita Morita Ikasari. “Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index.” *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri* 4, no. 2 (2015): 74–81.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islam*. Surabaya: Walisongo Press, 2009.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro, 2010.
- Dharmayanti, Diah. “Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya).” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no. 1 (4 April 2006).
- Diana, Nirva. “Evaluasi Manajemen Mutu Internal Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Dengan Metode Malcolm Baldrige Criteria for Education.” *Tadris: Jurnal Keguruan Dan Ilmu Tarbiyah* 2, no. 2 (16 Desember 2017): 111–20.

- Ghasemi, Mehdi, Ali Kazemi, dan Ali Nasr Esfahani. "Investigating and Evaluation of Service Quality Gaps by Revised Servqual Model (Case Study: The M.A Students of Azad University of Najaf Abad)." *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business* 3, no. 9 (Januari 2012): 12.
- Hartono, Henny. "Mutu Layanan Dari Bagian Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dosen Di Universitas XYZ." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 2, no. 1 (2017): 13–24.
- Hasbullah. *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Hidayati, Ana, Achmad Fudholi, dan Sumarni Sumarni. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif Di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta." *Pharmaciana* 4, no. 1 (2014): 59–64.
- Hu, Kai Chieh, dan Mei Chieh Huang. "Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal." *International Journal of Operation Research* 8, no. 4 (2011): 36–47.
- Hussain, Areeba Imtiaz, dan Samreen Lodhi. "The Impact of Service Quality and Its Dimensions on Customer Satisfaction: A Case of Commercial Banking Sector of Karachi." *The International Journal of Business & Management* 3, no. 11 (30 November 2015).
- Ihsan, Fuad. *Dasar-Dasar Kependidikan: Komponen MKDK*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Imawan, Zera N., dan Bun Sucento. "Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta." *Journal of Business Strategy and Execution* 1, no. 2 (30 Juni 2009): 387–400.
- "Kamus Besar Bahasa Indonesia." Dalam *Kamus Digital: Offline*, t.t.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. 13 ed. 1 vol. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metodelogi Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2009.

- Listyawati, Indri Hastuti. "Penerapan Total Quality Management (TQM) Sebagai Upaya Membangun Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi* 2, no. 2 (2014): 75–82.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. 7 ed. Vol. 2. Erlangga, 2010.
- Made, I Gusti Ayu. "Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan," no. 3 (2008): 15.
- Mahyudi, Mahyudi. "Penentuan Titik-Titik Batas Optimum Strata Pada Penarikan Contoh Acak Berlapis Dengan Pemrograman Dinamik (Kasus : Pengeluaran per Kapita Propinsi Jawa Timur Tahun 2008)." *Al-Jabar : Jurnal Pendidikan Matematika* 6, no. 1 (20 Juni 2015): 43–52.
- Marlina, Lenny. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang." *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2016): 145–57.
- Novalia, dan Muhamad Syazali. *Olah Data Penelitian Pendidikan*. Bandar lampung: Anugrah Utama Raharja (AURA), 2014.
- Rusman. *Manajemen Kurikulum*. 3 ed. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011.
- Salma, Fitria Solahika, dan Ririn Tri Ratnasari. "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 2, no. 4 (4 Desember 2015).
- Samosir, Zurni Zahara. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU." *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* 1, no. 1 (2005).
- Sarjono, Haryadi, dan Natalia Natalia. "Servqual dalam Pelayanan Kelas pada Laboratorium Manajemen." *Binus Business Review* 5, no. 1 (30 Mei 2014): 404–17.
- Sedarmayanti, dan Syarifudin Hidayat. *Metodelogi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Siyamto, Yudi. "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index

(CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, no. 01 (2017): 63–76.

Sugiyono. *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta, 2015.

———. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Suhendra, Ardi, dan Dwi Prasetyanto. “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis.” *REKA RACANA* 2, no. 2 (2016): 1–12.

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Supriadi, Nanang, dan Rani Damayanti. “Analisis Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa Lamban Belajar dalam Menyelesaikan Soal Bangun Datar.” *Al-Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika* 7, no. 1 (2016): 1–9.

Suryosubroto. *Beberapa Aspek Dasar-Dasar Kependidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.

Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2014.

Tjiptono, Fandi, dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2011.

Triwibowo, Sesar, Hendang Setyo Rukmi, dan Ambar Harsono. “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL).” *REKA INTEGRA* 2, no. 1 (2014): 13–23.

Tuerah, Febriany Feibe Rosaline, Lisbeth Mananeke, dan Hendra N. Tawas. “Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 4 (2015): 422–32.

Windasuri, Heria, dan Hyacintha Susanti. *Excellent Service*. Jakarta: Gramedia, 2017.

Lampiran 1

**KISI-KISI INSTRUMEN ANGKET UJI COBA PENELITIAN**

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	NOMER BUTIR	
			POSITIF	NEGATIF
Kualitas pelayanan	Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	1. Tepat waktu	1, 3	4
		2. Pelayanan yang akurat	2,5	6
	Daya tangkap ( <i>Responsiveness</i> )	1. Respon	8	9
		2. Kesedian membantu mahasiswa	7	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Keamanan	15	
		2. kesopanan	14	13
		3. Pengetahuan	10,11	
		4. Keterampilan	12	
	Empati ( <i>Empathy</i> )	1. Perhatian	19	
		2. Komunikasi yang baik	18,20	17
		3. Keramahan	16,21	
	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	1. Fasilitas fisik	28,30	29
		2. Perlengkapan perkuliahan	22,26	25,27
		3. Bahan komunikasi yang dimiliki	24	23

## **KUESIONER UJI COBA PENELITIAN**

### **Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Diprogram Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung)**

Assalamualaikum wr'wb.

Disela kesibukan saudara/saudari rekan seperjuangan yang terhormat, saya Atica Puspitaningtyas mahasiswa Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014 mengharapkan keikhlasan dan kesediaan saudara/saudari untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Kuesioner penelitian ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi syarat tugas akhir skripsi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan anda terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang telah diterima atau anda rasakan selama berada di program studi Pendidikan Matematika serta untuk mendapatkan masukan dalam rangka memperbaiki kualitas pendidikan.

Dengan ini saya sangat mengharapkan saudara/saudari untuk dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan pengalaman, pengetahuan dan keadaan yang sebenarnya dan sejujur-jujurnya tanpa adanya rekayasa. Atas bantuan dan partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

#### **Petunjuk Pengisian**

1. Tuliskan identitas diri Anda. (Identitas diri Anda akan dirahasiakan karena pengisian identitas diri hanya untuk mempermudah peneliti dalam pengolahan data).
2. Bacalah setiap pernyataan yang tersedia dengan seksama serta hubungkan dengan realita yang anda rasakan dan Anda harapkan terhadap Jurusan Pendidikan Matematika.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda yang tersedia pada kolom alternatif jawaban.

Berikut keterangan pilihan alternatif jawaban tersebut:

**Skor Persepsi Mahasiswa**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>	
	<b>Positif</b>	<b>Negatif</b>
Sangat tidak puas	1	5
Tidak puas	2	4
Cukup puas	3	3
Puas	4	2
Sangat puas	5	1

**Skor Harapan Mahasiswa**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>	
	<b>Positif</b>	<b>Negatif</b>
Sangat tidak penting	1	5
Tidak penting	2	4
Cukup penting	3	3
Penting	4	2
Sangat penting	5	1

**Keterangan**

Persepsi Mahasiswa = Respon anda terhadap pelayanan pendidikan yang telah diterima dijurusan Pendidikan Matematika.

Harapan Mahasiswa = Harapan anda terhadap kualitas pelayanan pendidikan dijurusan Pendidikan Matematika.

Jika dalam pengisian kuesioner masih terdapat sesuatu hal yang belum jelas dapat ditanyakan dengan menghubungi WhatsApp (085368380691)

**Identitas Responden**

Nama :

NPM :

Angkatan :

Jenis Kelamin :

# Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Program Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung)

[illegible]



[illegible]

Lampiran 5

**Perhitungan Manual Uji Validitas Data Persepsi Mahasiswa**

Pernyataan 1

Resp	$X_1$	$Y_1$	$X_1 * Y_1$	$X_1^2$	$Y_1^2$
R1	3	87	261	9	7569
R2	4	108	432	16	11664
R3	2	102	204	4	10404
R4	5	117	585	25	13689
R5	3	97	291	9	9409
R6	3	98	294	9	9604
R7	4	106	424	16	11236
R8	3	107	321	9	11449
R9	3	96	288	9	9216
R10	4	95	380	16	9025
R11	4	108	432	16	11664
R12	4	106	424	16	11236
R13	4	103	412	16	10609
R14	3	106	318	9	11236
R15	3	103	309	9	10609
R16	4	110	440	16	12100
R17	3	111	333	9	12321
R18	4	92	368	16	8464
R19	3	87	261	9	7569
R20	3	92	276	9	8464
R21	4	102	408	16	10404
R22	3	86	258	9	7396
R23	4	117	468	16	13689
R24	3	88	264	9	7744
R25	3	88	264	9	7744

R26	3	86	258	9	7396
R27	3	103	309	9	10609
R28	3	95	285	9	9025
R29	2	80	160	4	6400
$\Sigma$	97	2876	9727	337	287944

$$\begin{aligned}
 n &= 29 & \sum x_2 y &= 9727 \\
 \sum x_2 &= 97 & \sum y &= 2876 \\
 \sum x_2^2 &= 337 & \sum y^2 &= 287944 \\
 (\sum x_2)^2 &= 9409 & (\sum y)^2 &= 8271376
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \\
 &= \frac{29 \times 9727 - 97 \times 2876}{\sqrt{[29 \times 337 - 9409][29 \times 287944 - 8271376]}} \\
 &= \frac{282083 - 278972}{\sqrt{[9773 - 9409][8350376 - 8271376]}} \\
 &= \frac{3111}{\sqrt{364 \times 79000}} \\
 &= \frac{3111}{\sqrt{28756000}} \\
 &= \frac{3111}{5362,46} = 0,5801
 \end{aligned}$$

Pernyataan 2

$$\begin{aligned}
 n &= 29 & \sum x_2 y &= 9866 \\
 \sum x_2 &= 99 & \sum y &= 2876 \\
 \sum x_2^2 &= 353 & \sum y^2 &= 287944 \\
 (\sum x_2)^2 &= 9801 & (\sum y)^2 &= 8271376
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \\
 &= \frac{29 \times 9866 - 99 \times 2876}{\sqrt{[29 \times 353 - 9801][29 \times 287944 - 8271376]}}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{286114-284724}{\sqrt{[10237-9801][8350376-8271376]}} \\
&= \frac{1390}{\sqrt{436 \times 79000}} \\
&= \frac{1390}{\sqrt{34444000}} \\
&= \frac{1390}{5868,90} = 0,2368
\end{aligned}$$

Dengan melakukan langkah yang sama untuk seluruh item pernyataan, maka diperoleh nilai :

Pernyataan 3 diperoleh $r_{xy} = 0,6253$	Pernyataan 17 diperoleh $r_{xy} = 0,00112$
Pernyataan 4 diperoleh $r_{xy} = 0,46394$	Pernyataan 18 diperoleh $r_{xy} = 0,52714$
Pernyataan 5 diperoleh $r_{xy} = 0,45704$	Pernyataan 19 diperoleh $r_{xy} = 0,69281$
Pernyataan 6 diperoleh $r_{xy} = 0,09753$	Pernyataan 20 diperoleh $r_{xy} = 0,57316$
Pernyataan 7 diperoleh $r_{xy} = 0,47831$	Pernyataan 21 diperoleh $r_{xy} = 0,4213$
Pernyataan 8 diperoleh $r_{xy} = 0,59339$	Pernyataan 22 diperoleh $r_{xy} = 0,5627$
Pernyataan 9 diperoleh $r_{xy} = 0,37184$	Pernyataan 23 diperoleh $r_{xy} = 0,40853$
Pernyataan 10 diperoleh $r_{xy} = 0,49987$	Pernyataan 24 diperoleh $r_{xy} = 0,60479$
Pernyataan 11 diperoleh $r_{xy} = 0,46979$	Pernyataan 25 diperoleh $r_{xy} = 0,14108$
Pernyataan 12 diperoleh $r_{xy} = 0,52305$	Pernyataan 26 diperoleh $r_{xy} = 0,39066$
Pernyataan 13 diperoleh $r_{xy} = 0,51167$	Pernyataan 27 diperoleh $r_{xy} = 0,41708$
Pernyataan 14 diperoleh $r_{xy} = 0,53088$	Pernyataan 28 diperoleh $r_{xy} = 0,42951$
Pernyataan 15 diperoleh $r_{xy} = 0,67665$	Pernyataan 29 diperoleh $r_{xy} = 0,1361$
Pernyataan 16 diperoleh $r_{xy} = 0,58254$	Pernyataan 30 diperoleh $r_{xy} = 0,47557$

Lampiran 6

**Perhitungan Uji Reliabilitas Data Persepsi Mahasiswa**

Perhitungan uji reliabilitas menggunakan teknik cronbach alpha yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Koefisien reabilitas tes

$k$  = Banyaknya butir item yang dikeluarkan dalam tes.

$\sum s_i^2$  = Jumlah varians skor dari tiap-tiap butir item

$s_t^2$  = Varian total

NO.	$\frac{\sum x_i}{n}$	$\frac{\sum x_i^2}{n}$	$\frac{\sum x_i}{n} - \frac{\sum x_i^2}{n}$	$\left( \frac{\sum x_i}{n} - \frac{\sum x_i^2}{n} \right)^2$	$\frac{\sum y_i}{n}$	$\frac{\sum y_i^2}{n}$	$\frac{\sum y_i}{n} - \frac{\sum y_i^2}{n}$	$\left( \frac{\sum y_i}{n} - \frac{\sum y_i^2}{n} \right)^2$
1	3	3,3448	-0,3448	0,1189	87	99,1724	-12,1724	148,1673
2	4	3,3448	0,6552	0,4293	108	99,1724	8,8276	77,9265
3	2	3,3448	-1,3448	1,8085	102	99,1724	2,8276	7,99532
4	5	3,3448	1,6552	2,7397	117	99,1724	17,8276	317,8233
5	3	3,3448	-0,3448	0,1189	97	99,1724	-2,1724	4,71932
6	3	3,3448	-0,3448	0,1189	98	99,1724	-1,1724	1,37452
7	4	3,3448	0,6552	0,4293	106	99,1724	6,8276	46,6161
8	3	3,3448	-0,3448	0,1189	107	99,1724	7,8276	61,2713
9	3	3,3448	-0,3448	0,1189	96	99,1724	-3,1724	10,0641
10	4	3,3448	0,6552	0,4293	95	99,1724	-4,1724	17,4089
11	4	3,3448	0,6552	0,4293	108	99,1724	8,8276	77,9265
12	4	3,3448	0,6552	0,4293	106	99,1724	6,8276	46,6161
13	4	3,3448	0,6552	0,4293	103	99,1724	3,8276	14,6505
14	3	3,3448	-0,3448	0,1189	106	99,1724	6,8276	46,6161
15	3	3,3448	-0,3448	0,1189	103	99,1724	3,8276	14,6505

16	4	3,3448	0,6552	0,4293	110	99,1724	10,8276	117,2369
17	3	3,3448	-0,3448	0,1189	111	99,1724	11,8276	139,8921
18	4	3,3448	0,6552	0,4293	92	99,1724	-7,1724	51,4433
19	3	3,3448	-0,3448	0,1189	87	99,1724	-12,1724	148,1673
20	3	3,3448	-0,3448	0,1189	92	99,1724	-7,1724	51,4433
21	4	3,3448	0,6552	0,4293	102	99,1724	2,8276	7,9953
22	3	3,3448	-0,3448	0,1189	86	99,1724	-13,1724	173,5121
23	4	3,3448	0,6552	0,4293	117	99,1724	17,8276	317,8233
24	3	3,3448	-0,3448	0,1189	88	99,1724	-11,1724	124,8225
25	3	3,3448	-0,3448	0,1189	88	99,1724	-11,1724	124,8225
26	3	3,3448	-0,3448	0,1189	86	99,1724	-13,1724	173,5121
27	3	3,3448	-0,3448	0,1189	103	99,1724	3,8276	14,6505
28	3	3,3448	-0,3448	0,1189	95	99,1724	-4,1724	17,4089
29	2	3,3448	-1,3448	1,8085	80	99,1724	-19,1724	367,5809
		$\sum (x_{1i} - \bar{x}_{1i})^2$	12,552			$\sum (y_{1i} - \bar{y}_{1i})^2$	2724,138	

$$S_1^2 = \frac{\sum (x_{1i} - \bar{x}_{1i})^2}{n - 1} = \frac{12,552}{29 - 1} = \frac{12,552}{28} = 0,4483$$

Dengan langkah yang sama hitung nilai *varians* ( $s^2$ ) untuk seluruh soal. Sehingga diperoleh

$$\sum s_i^2 = S_1^2 + S_2^2 + S_3^2 + S_4^2 + \dots + S_{in}^2$$

$$\sum s_i^2 = 21,5542$$

Sehingga diperoleh *varians* total ( $S_t^2$ )

$$S_t^2 = \frac{\sum (y_i - \bar{y})^2}{n - 1} = \frac{2724,138}{29 - 1} = \frac{2724,138}{28} = 97,2906$$

Maka

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

$$r_{11} = \left[ \frac{30}{30-1} \right] \left[ 1 - \frac{21,5542}{97,2906} \right]$$

$$r_{11} = \left[ \frac{30}{29} \right] \left[ 1 - \frac{21,5542}{97,2906} \right]$$

$$r_{11} = [1,0344][1 - 0,2215]$$

$$r_{11} = [1,0344][0,7785]$$

$$r_{11} = 0,8053$$

Lampiran 9
------------

### Perhitungan Uji Validitas Data Harapan Mahasiswa

Pernyataan 1

Resp	$X_1$	$Y_1$	$X_1 * Y_1$	$X_1^2$	$Y_1^2$
R1	4	126	504	16	15876
R2	5	120	600	25	14400
R3	4	130	520	16	16900
R4	4	104	416	16	10816
R5	5	117	585	25	13689
R6	3	99	297	9	9801
R7	5	120	600	25	14400
R8	5	137	685	25	18769
R9	5	108	540	25	11664
R10	4	97	388	16	9409
R11	5	111	555	25	12321
R12	5	111	555	25	12321
R13	3	103	309	9	10609
R14	4	127	508	16	16129
R15	5	104	520	25	10816
R16	4	105	420	16	11025
R17	5	117	585	25	13689
R18	5	101	505	25	10201
R19	4	101	404	16	10201
R20	3	93	279	9	8649
R21	5	130	650	25	16900
R22	5	128	640	25	16384
R23	5	131	655	25	17161
R24	4	109	436	16	11881



R25	4	111	444	16	12321
R26	3	112	336	9	12544
R27	5	129	645	25	16641
R28	5	114	570	25	12996
R29	3	112	336	9	12544
$\Sigma$	126	3307	14487	564	381057

$$\begin{aligned}
 n &= 29 & \sum x_1 y &= 14487 \\
 \sum x_1 &= 126 & \sum y &= 3307 \\
 \sum x_1^2 &= 564 & \sum y^2 &= 381057 \\
 (\sum x_1)^2 &= 15876 & (\sum y)^2 &= 10936249
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \\
 &= \frac{29 \times 14487 - 126 \times 3307}{\sqrt{[29 \times 564 - 15876][29 \times 381057 - 10936249]}} \\
 &= \frac{420123 - 416682}{\sqrt{[16356 - 15876][11050653 - 10936249]}} \\
 &= \frac{3441}{\sqrt{480 \times 1114404}} \\
 &= \frac{3441}{\sqrt{54913920}} \\
 &= \frac{3441}{7410,39} = 0,4643
 \end{aligned}$$

Pernyataan 2

$$\begin{aligned}
 n &= 29 & \sum x_2 y &= 13842 \\
 \sum x_2 &= 120 & \sum y &= 3307 \\
 \sum x_2^2 &= 516 & \sum y^2 &= 381057 \\
 (\sum x_2)^2 &= 14400 & (\sum y)^2 &= 10936249
 \end{aligned}$$

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{29 \times 13842 - 120 \times 3307}{\sqrt{[29 \times 516 - 14400][29 \times 381057 - 10936249]}} \\
&= \frac{401418 - 396840}{\sqrt{[14964 - 14400][11050653 - 10936249]}} \\
&= \frac{4578}{\sqrt{564 \times 114404}} \\
&= \frac{4578}{\sqrt{64523856}} \\
&= \frac{4578}{8032,67} = 0,5699
\end{aligned}$$

Dengan melakukan langkah yang sama untuk seluruh item pernyataan, maka diperoleh:

Pernyataan 3 diperoleh  $r_{xy} = 0,6469$   
 Pernyataan 4 diperoleh  $r_{xy} = 0,4639$   
 Pernyataan 5 diperoleh  $r_{xy} = 0,4570$   
 Pernyataan 6 diperoleh  $r_{xy} = 0,0975$   
 Pernyataan 7 diperoleh  $r_{xy} = 0,4783$   
 Pernyataan 8 diperoleh  $r_{xy} = 0,5934$   
 Pernyataan 9 diperoleh  $r_{xy} = 0,3718$   
 Pernyataan 10 diperoleh  $r_{xy} = 0,4999$   
 Pernyataan 11 diperoleh  $r_{xy} = 0,4698$   
 Pernyataan 12 diperoleh  $r_{xy} = 0,5231$   
 Pernyataan 13 diperoleh  $r_{xy} = 0,5117$   
 Pernyataan 14 diperoleh  $r_{xy} = 0,5309$   
 Pernyataan 15 diperoleh  $r_{xy} = 0,6766$   
 Pernyataan 16 diperoleh  $r_{xy} = 0,5825$

Pernyataan 17 diperoleh  $r_{xy} = 0,0011$   
 Pernyataan 18 diperoleh  $r_{xy} = 0,5271$   
 Pernyataan 19 diperoleh  $r_{xy} = 0,6928$   
 Pernyataan 20 diperoleh  $r_{xy} = 0,5732$   
 Pernyataan 21 diperoleh  $r_{xy} = 0,4213$   
 Pernyataan 22 diperoleh  $r_{xy} = 0,5627$   
 Pernyataan 23 diperoleh  $r_{xy} = 0,4085$   
 Pernyataan 24 diperoleh  $r_{xy} = 0,6048$   
 Pernyataan 25 diperoleh  $r_{xy} = 0,1411$   
 Pernyataan 26 diperoleh  $r_{xy} = 0,3907$   
 Pernyataan 27 diperoleh  $r_{xy} = 0,4171$   
 Pernyataan 28 diperoleh  $r_{xy} = 0,4295$   
 Pernyataan 29 diperoleh  $r_{xy} = 0,1361$   
 Pernyataan 30 diperoleh  $r_{xy} = 0,4756$

Lampiran 10

**Perhitungan Uji Reliabilitas Data Harapan Mahasiswa**

Perhitungan uji reliabilitas menggunakan teknik cronbach alpha yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Koefisien reabilitas tes

$k$  = Banyaknya butir item yang dikeluarkan dalam tes.

$\sum s_i^2$  = Jumlah varians skor dari tiap-tiap butir item

$s_t^2$  = Varian total

NO.	$x_{it}$	$\bar{x}_{it}$	$x_{it} - \bar{x}_{it}$	$(x_{it} - \bar{x}_{it})^2$	$y^t$	$\bar{y}$	$y^t - \bar{y}$	$(y^t - \bar{y})^2$
1	4	4,3448	-0,3448	0,1189	126	114,0345	11,9655	143,1732
2	5	4,3448	0,6552	0,4293	120	114,0345	5,9655	35,5872
3	4	4,3448	-0,3448	0,1189	130	114,0345	15,9655	254,8972
4	4	4,3448	-0,3448	0,1189	104	114,0345	-10,0345	100,6912
5	5	4,3448	0,6552	0,4293	117	114,0345	2,9655	8,7942
6	3	4,3448	-1,3448	1,8085	99	114,0345	-15,0345	226,0362
7	5	4,3448	0,6552	0,4293	120	114,0345	5,9655	35,5872
8	5	4,3448	0,6552	0,4293	137	114,0345	22,9655	527,4142
9	5	4,3448	0,6552	0,4293	108	114,0345	-6,0345	36,4152
10	4	4,3448	-0,3448	0,1189	97	114,0345	-17,0345	290,1742
11	5	4,3448	0,6552	0,4293	111	114,0345	-3,0345	9,2082
12	5	4,3448	0,6552	0,4293	111	114,0345	-3,0345	9,2082
13	3	4,3448	-1,3448	1,8085	103	114,0345	-11,0345	121,7602
14	4	4,3448	-0,3448	0,1189	127	114,0345	12,9655	168,1042
15	5	4,3448	0,6552	0,4293	104	114,0345	-10,0345	100,6912

16	4	4,3448	-0,3448	0,1189	105	114,0345	-9,0345	81,6222
17	5	4,3448	0,6552	0,4293	117	114,0345	2,9655	8,7942
18	5	4,3448	0,6552	0,4293	101	114,0345	-13,0345	169,8982
19	4	4,3448	-0,3448	0,1189	101	114,0345	-13,0345	169,8982
20	3	4,3448	-1,3448	1,8085	93	114,0345	-21,0345	442,4502
21	5	4,3448	0,6552	0,4293	130	114,0345	15,9655	254,8972
22	5	4,3448	0,6552	0,4293	128	114,0345	13,9655	195,0352
23	5	4,3448	0,6552	0,4293	131	114,0345	16,9655	287,8282
24	4	4,3448	-0,3448	0,1189	109	114,0345	-5,0345	25,3462
25	4	4,3448	-0,3448	0,1189	111	114,0345	-3,0345	9,2082
26	3	4,3448	-1,3448	1,8085	112	114,0345	-2,0345	4,1392
27	5	4,3448	0,6552	0,4293	129	114,0345	14,9655	223,9662
28	5	4,3448	0,6552	0,4293	114	114,0345	-0,0345	0,0012
29	3	4,3448	-1,3448	1,8085	112	114,0345	-2,0345	4,1392
		$\sum (x_{1i} - \bar{x}_{1i})^2$		16,552		$\sum (y_{1i} - \bar{y}_{1i})^2$		3944,966

$$s_1^2 = \frac{\sum (x_{1i} - \bar{x}_{1i})^2}{n - 1} = \frac{16,552}{29 - 1} = \frac{16,552}{28} = 0,5911$$

Dengan langkah yang sama hitung nilai *varians* ( $s^2$ ) untuk seluruh soal. Sehingga diperoleh

$$\sum s_i^2 = s_1^2 + s_2^2 + s_3^2 + s_4^2 + \dots + s_{in}^2$$

$$\sum s_i^2 = 24,101$$

Sehingga diperoleh *varians* total ( $s_t^2$ )

$$s_t^2 = \frac{\sum (y_i - \bar{y})^2}{n - 1} = \frac{3944,966}{29 - 1} = \frac{3944,966}{28} = 140,892$$

Maka

$$r_{11} = \left\lfloor \frac{k}{k-1} \right\rfloor \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

$$r_{11} = \left\lfloor \frac{30}{30-1} \right\rfloor \left[ 1 - \frac{24,101}{140,892} \right]$$

$$r_{11} = \left\lfloor \frac{30}{29} \right\rfloor \left[ 1 - \frac{24,101}{140,892} \right]$$

$$r_{11} = [1,0344][1 - 0,171]$$

$$r_{11} = [1,0344][0,829]$$

$$r_{11} = 0,8575$$

**KISI-KISI INSTRUMEN KUESIONER PENELITIAN**

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	NOMER BUTIR	
			POSITIF	NEGATIF
Kualitas pelayanan	Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	3. Tepat waktu	1, 2	3
		4. Pelayanan yang akurat	4	
	Daya tangkap ( <i>Responsiveness</i> )	3. Respon	6	7
		4. Kesedian membantu mahasiswa	5	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	5. Keamanan	12	
		6. kesopanan	11	10
		7. Pengetahuan	8, 9	
	Empati ( <i>Empathy</i> )	4. Perhatian	15	
		5. Komunikasi yang baik	14, 16	
		6. Keramahan	13, 17	
	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	4. Fasilitas fisik	23. 24	
		5. Perlengkapan perkuliahan	18, 21	22
		6. Bahan komunikasi yang dimiliki	20	19

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Diprogram Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung)**

Assalamualaikum wr'wb.

Disela kesibukan saudara/saudari rekan seperjuangan yang terhormat, saya Atica Puspitaningtyas mahasiswa Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014 mengharapkan keikhlasan dan kesediaan saudara/saudari untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Kuesioner penelitian ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi syarat tugas akhir skripsi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan anda terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang telah diterima atau anda rasakan selama berada di program studi Pendidikan Matematika serta untuk mendapatkan masukan dalam rangka memperbaiki kualitas pendidikan.

Dengan ini saya sangat mengharapkan saudara/saudari untuk dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan pengalaman, pengetahuan dan keadaan yang sebenarnya dan sejujur-jujurnya tanpa adanya rekayasa. Atas bantuan dan partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

#### **Petunjuk Pengisian**

1. Tuliskan identitas diri Anda. (Identitas diri Anda akan dirahasiakan karena pengisian identitas diri hanya untuk mempermudah peneliti dalam pengolahan data).
2. Bacalah setiap pernyataan yang tersedia dengan seksama serta hubungkan dengan realita yang anda rasakan dan Anda harapkan terhadap Jurusan Pendidikan Matematika.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda yang tersedia pada kolom alternatif jawaban.

Berikut keterangan pilihan alternatif jawaban tersebut:

#### **Skor Persepsi Mahasiswa**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>	
	<b>Positif</b>	<b>Negatif</b>
Sangat tidak puas	1	5
Tidak puas	2	4
Cukup puas	3	3
Puas	4	2
Sangat puas	5	1

#### **Skor Harapan Mahasiswa**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>	
	<b>Positif</b>	<b>Negatif</b>
Sangat tidak penting	1	5
Tidak penting	2	4
Cukup penting	3	3
Penting	4	2
Sangat penting	5	1

#### **Keterangan**

Persepsi Mahasiswa = Respon anda terhadap pelayanan pendidikan yang telah diterima di jurusan Pendidikan Matematika.

Harapan Mahasiswa = Harapan anda terhadap kualitas pelayanan pendidikan di jurusan Pendidikan Matematika.

Jika dalam pengisian kuesioner masih terdapat sesuatu hal yang belum jelas dapat ditanyakan dengan menghubungi WhatsApp (085368380691)

#### **Identitas Responden**

Nama :  
NPM :  
Angkatan :  
Jenis Kelamin :



## KUESIONER PENELITIAN

# Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Program Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung)

No.	Pernyataan	Persepsi Mahasiswa						Harapan Mahasiswa				
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.	Dosen memberikan perkuliahan dengan tepat waktu sesuai jadwal.											
2.	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam pelaksanaan perkuliahan.											
3.	Prosedur yang diberikan karyawan bertele-tele.											
4.	UTS dan UAS dilaksanakan sesuai dengan jadwal kalender akademik.											
5.	Kesediaan dosen Pembimbing Akademik (PA) dalam membantu mahasiswa yang mengalami masalah akademik.											
6.	Kesediaan Ketua Jurusan Pendidikan Matematika dalam mendengarkan keluhan dari mahasiswa.											
7.	Dosen menyepelekan keluhan mahasiswa tentang hasil perkuliahan.											
8.	Dosen memberikan tugas yang sesuai dengan materi perkuliahan.											
9.	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas.											
10.	Dosen merendahkan mahasiswa yang belum menguasai materi perkuliahan.											
11.	Dosen menyampaikan informasi dengan bahasa yang baik dan sopan.											
12.	Tersedianya jaminan keamanan di jurusan Pendidikan Matematika											
13.	Ketua jurusan ramah dalam mendengarkan keluhan mahasiswa.											
14.	Dosen memberitahu mahasiswa apabila ada pergantian hari pada perkuliahan.											
15.	Dosen mampu memberikan motivasi											

[illegible]

### Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Proses Pengambilan Data Pra-Penelitian



Gambar 2. Menjelaskan Bagaimana Cara Pengisian Kuesioner kepada Responden



Gambar 3. Proses Pengambilan Data Penelitian Hari Pertama



Gambar 4. Proses Pengambilan Data Penelitian Hari Kedua

### Lampiran 3

### Uji Validitas instrumen Data Persepsi

[illegible]

Empati					Bukti Fisik									Total skor
P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
4	3	1	2	1	3	2	4	5	1	2	2	3	2	87
3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	2	108
2	5	5	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	102
3	4	5	3	2	5	4	4	3	2	3	3	3	3	117
2	4	5	5	3	4	1	3	2	5	1	1	3	2	97
3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	98
3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	106
3	5	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	107
3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	96
4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	95
1	5	3	4	3	5	4	2	3	4	3	4	3	4	108
2	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	106
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	103
3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	106
5	4	4	3	1	2	3	5	2	2	3	1	2	3	103
3	4	3	3	2	5	3	5	3	5	4	5	1	5	110
3	4	3	4	3	3	4	5	4	1	4	3	4	4	111
2	4	4	3	1	3	3	2	3	1	2	1	5	3	92
4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	87
3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	2	4	2	92
2	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	102
3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	1	2	4	3	86
3	4	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4	2	3	117
3	4	4	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	4	88
2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	88
2	3	3	4	1	3	3	3	3	1	4	1	3	3	86
4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	103
3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	5	1	4	2	95
3	3	3	2	1	4	3	3	4	2	2	1	4	2	80
-0,05975	0,48948	0,39549	0,4496	0,45569	0,4696	0,49304	0,54779	-0,29511	0,44672	0,40197	0,61136	-0,31679	0,41871	
0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	
Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	

#### Lampiran 4

### Uji Reliabilitas Instrumen Data Persepsi

Responden	Reliabilitas						Daya Tangkap			Jaminan						Empati			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
R1	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	1
R2	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4
R3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	5	5
R4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
R5	3	4	3	3	5	2	5	1	4	4	4	5	2	3	3	5	2	4	5
R6	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
R7	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4
R8	3	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	3	3	3	5	3
R9	3	5	2	3	5	5	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3
R10	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	5	4	3	3	2	4	4	4	4
R11	4	5	3	3	5	2	3	4	3	5	4	5	2	5	4	3	1	5	3
R12	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4
R13	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
R14	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4
R15	3	3	2	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	1	5	5	4	4
R16	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5	5	3	5	3	4	3
R17	3	2	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3
R18	4	3	3	2	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4
R19	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2
R20	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
R21	4	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	5	3	4	3	3	2	4	5
R22	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
R23	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4
R24	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4
R25	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4
R26	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3
R27	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
R28	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
R29	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
Σxi	97	99	90	94	108	97	109	96	101	106	100	114	105	111	88	109	84	109	104
x bar	3,3448276	3,41379	3,10345	3,24138	3,72414	3,34483	3,75862	3,31034	3,48276	3,65517	3,44828	3,93103	3,62069	3,82759	3,03448	3,75862	2,89655	3,75862	3,58621
S²	0,4482759	0,53695	0,81034	0,76108	0,77833	1,16256	0,90394	0,65025	0,54433	0,59113	0,6133	0,49507	1,02956	0,36207	0,53448	0,5468	0,66749	0,47537	0,82266
ΣSi²	21,554187																		
S²	97,29064																		
k	30																		
k-1	29																		
r11	0,805299																		
r tabel	0,367																		
Kesimpulan	Reliabel																		

[illegible]



### Uji Coba Validitas Instrumen Data Harapan

[illegible]



Empati					Bukti Fisik									Total skor
P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	3	5	126
4	5	4	4	4	5	2	5	2	5	3	5	3	5	120
1	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	3	5	130
2	4	5	4	4	4	2	3	2	5	2	4	2	4	104
1	4	5	5	5	5	4	3	2	5	1	5	2	5	117
3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	99
1	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	120
4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	137
3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	2	4	2	5	108
2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	97
2	5	4	5	3	5	3	2	1	5	2	5	2	4	111
3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	5	111
2	4	4	4	5	4	1	4	2	4	3	5	5	5	103
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	127
1	4	3	3	1	5	2	5	1	5	4	5	1	5	104
4	3	3	4	2	5	3	3	3	5	4	5	3	5	105
3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	4	2	4	117
2	4	4	3	3	3	3	2	3	5	2	5	2	5	101
3	3	3	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	101
3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	2	93
2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	3	4	130
3	5	5	5	5	5	2	4	2	4	5	5	3	4	128
2	5	5	5	4	5	4	5	2	4	2	5	3	5	131
3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	109
3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	111
3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	112
4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	129
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	114
4	3	4	5	4	4	3	2	3	5	5	4	4	4	112
0,00112	0,52714	0,69281	0,57316	0,4213	0,5627	0,40853	0,60479	0,14108	0,39066	0,41708	0,42951	0,1361	0,47557	
0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	0,367	
Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	



## Lampiran 8

### Uji Reliabilitas instrumen Data Harapan

Responden	Reliabilitas						Daya Tangkap			Jaminan						Empati			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
R1	4	5	4	3	5	2	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	1	5	5
R2	5	3	5	2	5	4	5	5	3	4	3	4	2	5	5	4	4	5	4
R3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	1	5	5
R4	4	4	4	2	4	2	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5
R5	5	5	5	2	5	2	5	5	1	4	5	5	1	5	5	5	1	4	5
R6	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4
R7	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	1	5	5
R8	5	5	5	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
R9	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
R10	4	3	1	3	1	5	3	1	3	5	4	5	2	3	5	4	2	4	4
R11	5	5	4	3	5	3	3	4	3	5	4	5	2	5	4	3	2	5	4
R12	5	4	4	3	4	1	5	5	3	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4
R13	3	3	4	1	3	1	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4
R14	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4
R15	5	5	4	1	3	1	5	5	3	3	5	5	1	5	5	3	1	4	3
R16	4	5	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
R17	5	3	5	3	3	2	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4
R18	5	4	5	3	3	1	4	4	3	3	5	3	1	5	3	3	2	4	4
R19	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	5	3	3	3
R20	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
R21	5	5	5	4	5	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5
R22	5	5	5	4	4	2	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5
R23	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5
R24	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4
R25	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4
R26	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3
R27	5	5	5	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
R28	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3
R29	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
Σxi	126	120	119	81	110	84	124	122	94	117	127	126	89	126	123	121	76	119	118
x bar	4,3448276	4,13793	4,10345	2,7931	3,7931	2,89655	4,27586	4,2069	3,24138	4,03448	4,37931	4,34483	3,06897	4,34483	4,24138	4,17241	2,62069	4,10345	4,06897
S²	0,591133	0,69458	0,9532	0,66995	1,09852	1,38177	0,63547	0,95567	0,83251	0,39163	0,52956	0,59113	1,49507	0,59113	0,68966	0,64778	1,02956	0,52463	0,70936
ΣSf²	24,100985																		
St²	140,89163																		
k	30																		
k-1	29																		
r11	0,8575237																		
r tabel	0,367																		
Kesimpulan	Reliabel																		
Keterangan	Apabila r      r tabel, maka instrumen reliabel																		









Lampiran 13

Data Hasil Penelitian Persepsi Mahasiswa

Respon den	Tahun Angkata	Reliabilitas				Daya Tangkap			Jaminan					Empati					Bukti Fisik							
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
R1	2014	3	2	4	5	1	4	5	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	5	1	2	
R2	2014	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	5	1	1	
R3	2014	4	3	5	4	5	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	1	3	2	3	2	4	2	2	
R4	2014	3	1	5	3	2	1	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	2	5	2	3	4	3	2	2	
R5	2014	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R6	2014	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	5	2	5	2	4	
R7	2014	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
R8	2014	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	1	5	4	4	2	4	
R9	2014	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	4	2	3	
R10	2014	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
R11	2014	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	2	5	3	4	
R12	2014	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	
R13	2014	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	
R14	2014	3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	1	4	3	3	
R15	2014	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4	2	5	2	3	1	4	
R16	2014	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	
R17	2014	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	2	4	2	2	4	3	
R18	2014	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R19	2014	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	
R20	2014	3	3	2	4	3	4	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	4	2	
R21	2014	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	
R22	2014	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	2	4	3	4	5	5	
R23	2014	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	
R24	2014	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
R25	2015	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	5	1	3	5	3	3	5	2	3	
R26	2015	3	2	2	5	3	5	4	4	3	4	5	3	5	2	3	2	1	3	3	4	3	4	1	2	
R27	2015	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	
R28	2015	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2	2	
R29	2015	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	
R30	2015	4	5	3	5	3	3	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	3	3	

R31	2015	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	5	2	2
R32	2015	4	2	5	4	1	1	4	4	3	3	4	1	2	5	2	2	1	1	5	1	1	5	5	1
R33	2015	4	3	2	5	5	5	1	5	4	2	4	3	5	5	4	5	3	4	2	4	4	3	4	3
R34	2015	3	2	5	2	2	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	1	3	3	3	2	5	1	3
R35	2015	3	3	1	4	1	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	1	3	3	2	1	5	3	1
R36	2015	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3
R37	2015	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3
R38	2015	3	2	5	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	2	4	2	2
R39	2015	3	4	3	3	2	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	2	1	4	3	2	3	4	1	3
R40	2015	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	2
R41	2015	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	5	3	4	4	2	2	3
R42	2015	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	1	3
R43	2015	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	1	3
R44	2016	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2
R45	2016	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	2	3
R46	2016	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	1
R47	2016	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	3	3	4
R48	2016	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	1	4	3	4	5	4	2	3
R49	2016	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
R50	2016	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	5	2	5	5	3
R51	2016	4	4	3	4	2	3	3	3	2	4	3	1	3	4	4	4	1	2	3	5	1	5	1	2
R52	2016	4	4	2	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	1	3	1	1
R53	2016	4	3	2	5	3	2	3	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3
R54	2016	3	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3
R55	2016	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R56	2016	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3
R57	2016	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	4	5	2
R58	2016	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3
R59	2016	4	3	3	5	3	5	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	2
R60	2016	3	3	2	3	2	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	1	2	3	4	2	3	1	3
R61	2016	3	3	5	2	3	2	5	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2
R62	2016	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	1	2	3	3	2	4	1	5
R63	2016	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4
R64	2016	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	2
R65	2016	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	1	3	2	3	2	1	2	3	3	1	5	1	1

R66	2016	3	4	3	4	4	4	2	5	4	2	5	2	4	4	3	5	1	4	2	4	3	3	1	3
R67	2016	3	2	4	3	2	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	4	2	3
R68	2016	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	5	2	2
R69	2017	2	2	4	4	1	3	3	4	3	2	5	3	4	5	4	5	1	3	2	2	3	5	2	5
R70	2017	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	3	2	5	2	2
R71	2017	4	4	5	4	5	3	1	5	4	3	5	3	3	5	5	2	1	1	3	2	1	5	3	2
R72	2017	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	3	4	3	3
R73	2017	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	5	2	2
R74	2017	5	4	2	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	5	2	5	3	5	5	3
R75	2017	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
R76	2017	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	1	2
R77	2017	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3
R78	2017	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	1	2	4	4	2	2	1	1
R79	2017	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	2	3
R80	2017	4	3	5	5	5	4	3	3	2	5	4	3	3	2	3	4	1	2	4	4	1	5	1	1
R81	2017	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	4	5	4	1
R82	2017	3	4	3	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	1	5	1	3
R83	2017	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	2	3	2	3
R84	2017	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	2	5	3	5	3	4	1	2
R85	2017	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	2	5	4	5	2	4	1	2
R86	2017	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	2	3	2	4
R87	2017	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	2	5	3	5	2	3	2	4
R88	2017	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	2	3	1	3
R89	2017	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	2	3	1	3	2	4	1	3
R90	2017	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	1	3	3	5	3	3	2	2
Jumlah		321	300	302	339	307	324	304	344	324	330	347	292	333	334	330	305	195	303	259	321	234	339	210	248
Rata-rata		3,567	3,333	3,356	3,767	3,411	3,6	3,378	3,822	3,6	3,667	3,856	3,244	3,7	3,711	3,667	3,389	2,167	3,367	2,878	3,567	2,6	3,767	2,333	2,756



## Lampiran 14

## Data Hasil Penelitian harapan Mahasiswa

Respon den	Tahun Angkatan	Reliabilitas				Daya Tangkap			Jaminan					Empati					Bukti Fisik							
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
R1	2014	5	5	1	5	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	2	3	4	3	5	5	
R2	2014	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	1	5	5	
R3	2014	4	3	3	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	1	4	4	2	4	5	
R4	2014	2	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	2	4	4	3	3	2	
R5	2014	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
R6	2014	5	4	2	3	5	5	2	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	1	5	4	1	5	5	
R7	2014	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
R8	2014	5	4	1	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	3	2	5	5	
R9	2014	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	5	5	
R10	2014	4	4	3	5	4	5	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	1	5	4	
R11	2014	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	1	4	5	
R12	2014	4	3	2	5	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	
R13	2014	4	4	1	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	1	4	5	
R14	2014	4	4	1	4	5	5	2	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	4	1	4	3	
R15	2014	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	2	5	4	1	5	5	
R16	2014	4	4	1	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	
R17	2014	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	
R18	2014	4	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R19	2014	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	
R20	2014	4	4	2	5	4	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	4	1	5	5	
R21	2014	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	3	3	
R22	2014	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	1	5	5	2	5	5	
R23	2014	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	
R24	2014	4	4	1	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	5	5	
R25	2015	5	5	2	3	5	4	2	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	1	5	5	
R26	2015	5	5	2	4	5	5	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	
R27	2015	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	2	
R28	2015	5	5	1	3	5	5	1	4	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	1	5	4	2	5	5	
R29	2015	5	5	1	5	4	3	2	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	1	5	5	3	5	5	
R30	2015	5	5	2	5	4	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	1	5	5	1	5	5	

R31	2015	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	5	1	5	5
R32	2015	5	5	1	3	5	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	1	5	5	1	5	5
R33	2015	5	5	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5	5	1	4	4
R34	2015	3	3	1	3	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	5	2	5	4
R35	2015	5	3	1	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	4	1	4	5
R36	2015	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
R37	2015	4	4	3	5	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	2	5	4
R38	2015	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5	1	5	5
R39	2015	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	1	5	5
R40	2015	5	4	2	4	4	5	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	1	5	5	1	5	5
R41	2015	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	3	4	4	3	5	4
R42	2015	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4
R43	2015	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4
R44	2016	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4
R45	2016	5	5	1	3	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5
R46	2016	5	4	3	4	3	4	2	3	5	1	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	1	5	5
R47	2016	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3	5	3	3	3	4
R48	2016	4	5	3	4	5	5	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	1	5	5	1	5	5
R49	2016	5	5	3	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5
R50	2016	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	1	5	5
R51	2016	4	4	1	4	5	5	1	3	5	3	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	1	5	5
R52	2016	5	4	2	5	5	5	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	5	5
R53	2016	4	4	2	5	3	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	4	5
R54	2016	3	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	1	5	4
R55	2016	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R56	2016	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5
R57	2016	5	5	3	5	3	5	2	5	4	2	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	2	5	4
R58	2016	4	5	4	3	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4
R59	2016	4	4	3	5	4	5	1	4	4	2	3	5	4	4	4	4	3	4	2	4	5	2	4	4
R60	2016	3	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	1	4	5	2	5	5
R61	2016	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
R62	2016	5	5	2	4	5	5	2	4	4	1	5	5	4	3	3	4	3	4	3	5	4	2	5	5
R63	2016	4	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4
R64	2016	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	2	4	4	2	5	5
R65	2016	3	3	2	3	4	5	2	3	2	3	3	5	3	3	3	2	5	3	3	3	5	2	5	5

R66	2016	4	5	1	4	5	5	1	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5
R67	2016	3	5	1	3	4	4	3	4	5	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	1	4	2	5	5
R68	2016	4	5	4	3	5	5	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	1	5	5
R69	2017	4	3	3	5	5	3	3	3	5	1	5	5	5	3	5	5	2	5	1	5	5	1	5	5
R70	2017	5	4	1	4	4	5	3	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	1	5	5
R71	2017	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5
R72	2017	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3
R73	2017	5	5	1	5	5	5	1	5	5	2	5	5	4	4	5	5	3	4	1	5	5	1	5	5
R74	2017	5	5	2	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	1	5	4	2	5	3
R75	2017	4	4	1	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	1	5	5
R76	2017	3	3	3	4	5	4	2	4	4	1	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	5	1	4	4
R77	2017	4	4	2	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3
R78	2017	4	3	1	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	2	4	5	1	5	5
R79	2017	4	4	1	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	1	4	5	1	5	5
R80	2017	5	4	1	5	5	3	1	4	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	1	4	4
R81	2017	4	4	3	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	4	2	4	5
R82	2017	5	4	1	3	5	5	2	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5	1	5	5
R83	2017	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5
R84	2017	5	4	3	5	5	5	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4
R85	2017	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4
R86	2017	4	4	2	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4
R87	2017	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	2	5	5
R88	2017	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	2	5	5
R89	2017	3	4	2	4	4	5	3	5	3	1	4	4	5	4	4	4	3	3	1	3	4	3	4	5
R90	2017	5	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4
Jumlah		380	376	212	361	389	385	241	364	378	272	374	391	376	372	365	376	360	376	186	381	385	170	405	400
Rata-rata		4,222	4,178	2,356	4,011	4,322	4,278	2,678	4,044	4,2	3,022	4,156	4,344	4,178	4,133	4,056	4,178	4	4,178	2,067	4,233	4,278	1,889	4,5	4,444

